

Asenne ratkaisee

Liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyyskoulutustyöryhmän loppuraportti



ESTEETTÖMÄN LIIKKUMISEN TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISOHJELMA *ELSA* 2003–2006

”Esteetön liikennejärjestelmä on sellainen, että myös lapset, iäkkäät ja toimintaesteiset henkilöt suoriutuvat turvallisesti päivittäisestä liikkumisestaan.”

Elsa on Liikenne- ja viestintäministeriön poikkihallinnollinen esteettömän liikkumisen tutkimus- ja kehittämisohjelma. Ohjelman taustavaikuttajina ja hankkeiden osa-rahoittajina ovat useat eri ministeriöt, väylälaitokset sekä järjestöt. Elsa-ohjelma on toteutettu vuosina 2003–2006.

Kolmivuotisella Elsa-ohjelmalla on tuettu työtä liikennejärjestelmän esteettömyyden parantamiseksi ja nostettu aihe esille yleiseen tietoisuuteen. Tärkeä osa ohjelmaa on ollut hankkeiden toteuttaminen ja niiden tuloksista tiedottaminen.

Elsa-ohjelman tavoitteena on, että valtion ylläpitämä liikenneinfrastruktuuri ja julkisen liikenteen palvelut ovat esteettömiä ja turvallisia kaikille. Valtionhallinto toimii yhteistyössä kuntien ja yksityisen sektorin kanssa näiden vastuulla olevien liikenne-järjestelmän osien parantamiseksi.

Lisätietoja Elsa -ohjelmasta:
www.elsa.fi

ISBN 952-201-477-X (painotuote), 952-201-478-8 (verkkojulkaisu)

ISSN 1457-7488 (painotuote), 1795-4045 (verkkojulkaisu)

Edita Prima Oy

Pikapaino, Annankatu 44

Helsinki 2005



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Työryhmä: pj. ylitarkastaja Irja Vesanen-Nikitiin, LVM; sihteeri Jouko Kunnas, Linea Konsultit Oy		Julkaisun laji Mietintö	
		Toimeksiantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	
		Toimielimen asettamispäivämäärä 27.10.2003	
Julkaisun nimi Asenne ratkaisee. Liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyyskoulutustyöryhmän loppuraportti.			
Tiivistelmä <p>Työryhmän tarkoituksena oli tukea sellaisen koulutuksen ja yhteistyöhankkeiden suunnittelua, joiden avulla vaikutetaan liikennehallinnon, suunnittelijakunnan, toteuttajien ja liikennepalveluista vastaavan henkilöstön tietoon, taitoon ja asenteisiin. Työryhmän tuli tarkastella järjestelmällisesti tiedon tarpeita ja asennekysymyksiä, joilla voidaan luoda edellytyksiä esteettömyydelle, vaikuttaa koulutuksen sisältöön ja tarjontaan, edistää käyttäjien perehdyttämistä joukkoliikenteen käyttöön, suunnitella koulutusmateriaalia sekä ehdottaa uusia yhteistyömuotoja liikennealan ja asiakkaiden kesken.</p> <p>Työryhmä on valmistellut opaskirjan ja kalvosarjan sekä tuottanut dvd-ohjelman ”Ammattitaitoa ja asennetta”. Työryhmä on perustanut kouluttajajankin, jonka välityksellä koulutuksen järjestäjät saavat yhteyden vammaisiin asiantuntijakouluttajiin.</p> <p>Työryhmä on käynnistänyt valmistelut tunnustuspalkinnon myöntämisestä hankkeelle, joka on parantanut liikkumisen esteettömyyttä julkisessa liikenneympäristössä.</p> <p>Matkustajien tiedonsaannin parantamiseksi laaditaan selkeät oppaat esteettömyyteen liittyvän informaation saatavuudesta. Terminaalien esteettömyyskartoitukset laajennetaan käsittämään lähiympäristön kulkuyhteydet. Dokumentoinnissa pyritään tarkkuuteen, jotta tiedot voidaan integroida valtakunnalliseen palveluportaaliin. Liikkumis- ja toimimisesteisten matkustajien perehdyttämiseksi joukkoliikenteeseen palveluntuottajat nimeävät kouluttajia, jotka toimivat yhteistyössä järjestöjen kanssa.</p> <p>Liikenneinfrastruktuurista ja -palveluista vastaavien tahojen ja käyttäjien yhteistyötä kehitetään neljällä tasolla. LVM:n yhteyteen perustetaan valtakunnallinen useampivuotinen yhteistyöelin. Läänitasolla esteettömyystyöryhmät seuraavat aktiivisesti valtakunnallisten suositusten toimeenpanoa, koulutuksen tilannetta sekä yleisesti toimivat liikennejärjestelmän esteettömyyden kehittämiseksi. Kuntatasolla esteettömyyskysymysten käsittely liitetään joukkoliikenteen ohella liikenneturvallisuussuunnitteluun. Palveluyrityksissä ja väylälaitoksissa esteettömän liikkumisen varmistaminen liitetään osaksi laatujärjestelmiä, ja asiakaspalautteen mittaamisessa huolehditaan kaikkien asiakasryhmien huomioon ottamisesta.</p>			
Avainsanat (asiasanat) esteettömyys, koulutus, joukkoliikenne, liikennejärjestelmä			
Muut tiedot Yhteyshenkilö/LVM Irja Vesanen-Nikitiin			
Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 90/2005		ISSN 1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkojulkaisu)	ISBN 952-201-477-X (painotuote) 952-201-478-8 (verkkojulkaisu)
Kokonaissivumäärä 40	Kieli suomi	Hinta 10 €	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Edita Publishing Oy		Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Arbetsgrupp: ordf. överinspektör Irja Vesanen-Nikitin, Kommunikationsministeriet; sekreterare Jouko Kun- nas, Linea Konsultit Oy		Typ av publikation Betänkande	
		Uppdragsgivare Kommunikationsministeriet	
		Datum för tillsättandet av organet 27.10.2003	
Publikation (även den finska titeln) Attityden avgör. Slutrapport av kommunikationsministeriets arbetsgrupp om tillgänglighetsutbildning.			
Referat <p>Avsikten med arbetsgruppen var att stöda planeringen av sådan utbildning och sådana samarbetsprojekt vilka påverkar kännedomen, kunskapen och värderingarna hos trafikförvaltning, planeringskommun, aktörer samt personal som ansvarar för trafikservicen. Arbetsgruppens uppgift var att systematiskt granska behovet av kunskap och attitydfrågor, som skapar förutsättningar för tillgänglighet. Arbetsgruppen borde också påverka innehållet i och utbudet av utbildning, befrämja att konsumenterna bekantar sig med kollektivtrafiken, planera utbildningsmaterial och föreslå nya samarbetsformer mellan trafiksektorn och kunder.</p> <p>Arbetsgruppen har förberett en guidebok och en oh-serie samt producerat dvd-programmet ”Ammattitaitoa ja asennetta” (”Yrkesskicklighet och attityd”). Arbetsgruppen har grundat en utbildarbank, som hjälper utbildningsarrangörer att få kontakt med handikappade expertutbildare.</p> <p>Arbetsgruppen har påbörjat förberedelserna för beviljandet av ett hederspris för ett projekt, som har förbättrat tillgängligheten i den offentliga trafikmiljön.</p> <p>För förbättrandet av resenärernas tillgång till information, framställs klara och tydliga guider som berör tillgången av information om tillgänglighet. Kartläggningarna av terminalernas tillgänglighet utvidgas till att omfatta kommunikationsförbindelser i närmiljön. I dokumentationen strävar man efter noggrannhet, så att kunskapen skall kunna integreras i riksomfattande serviceportaler. För att rörelse- och funktionshindrade resenärer skall vänja sig vid att använda kollektivtrafiken utnämner serviceproducenterna utbildare som fungerar i samarbete med organisationer.</p> <p>Samarbetet mellan ansvariga instanser för trafikinfrastruktur och -service och konsumenter utvecklas på fyra olika håll. I anknytning till kommunikationsministeriet grundas ett riksomfattande mångårigt samarbetsorgan. På länsnivå följer tillgänglighetsarbetsgrupperna aktivt med förverkligandet av nationella rekommendationerna och utbildningssituationen samt befrämjar allmänt tillgängligheten av trafiksystemen. På kommunnivå införlivas behandlingen av tillgänglighetsfrågan i planeringen av trafiksäkerheten och kollektivtrafiken. Att garantera tillgänglighet i serviceföretag och trafikförvaltning införlivas tillgänglighetsfrågan som en del av kvalitetssystemen, och i mätningen av kundresponsen sörjer man för att ta i beaktande alla kundgrupper.</p>			
Nyckelord Tillgänglighet, utbildning, kollektivtrafik, trafiksystem			
Övriga uppgifter Kontaktperson vid ministeriet: Irja Vesanen-Nikitin			
Seriens namn och nummer Kommunikationsministeriets publikationer 90/2005		ISSN 1457-7488 (trycksak) 1795-4045 (nätpublikation)	ISBN 952-201-477-X (trycksak) 952-201-478-8 (nätpublikation)
Sidoantal 32	Språk finska	Pris 10 €	Sekretessgrad offentlig
Distribution Edita Publishing Ab		Förlag Kommunikationsministeriet	



Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) Working group: chair Irja Vesanen-Nikitin, Senior Officer, Ministry of Transport and communications; secretary Jouko Kunnas, Linea Consultants Ltd.		Type of publication Report	
		Assigned by Ministry of Transport and Communications	
		Date when body appointed October 27, 2003	
Name of the publication Attitude Matters. Final report of the working group of the Ministry of Transport and Communications on accessibility and education related issues			
Abstract The aim of the working group was to support planning of education and initiatives, which would influence the skills, knowledge and attitudes of traffic administration, planners and designers, builders and contractors as well as the staff responsible of running of transport services. The group was assigned to examine systematically the needs for information and attitude questions, through which it will be possible to support accessibility. The group was also asked to improve the contents and provision of professional and supplementary training, promote training of passengers with reduced mobility and function in the use of public transport, plan educational material as well as suggest new forms of cooperation between providers of transport and customers. The group has prepared a guidebook and slide show, and produced a DVD programme “Skills and attitude”. The group has established a trainer database. The group has started preparations to establish a prize for projects that have improved accessibility in public environment or transport infrastructure. To improve the passenger’s acquisition of information clear guides on the sources of information will be created. The accessibility evaluations of terminals will be extended to cover the surroundings. The information will be documented in such a way that future compatibility with the nationwide information system is secured. To familiarize the passengers with public transport, the operators will name contact persons that will educate public together with the organisations of the disabled and older people. The cooperation between the customers and the parties in charge of transport infrastructure and services will be advanced on four fields. A nationwide cooperative organ will be established within the Ministry. The provincial accessibility working groups will actively follow up the implementation of national recommendations, state of education in the field and generally support activities towards improving the accessibility of the transport system. In local administration, accessibility issues will be tackled together with traffic safety and public transport issues. In transport companies and institutions in charge of the maintenance and construction of the infrastructure, accessibility will be introduced as part of quality systems, and when evaluating customer feedback it will be taken care of that all customer groups are included.			
Keywords accessibility, education, public transport, traffic system			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Ms. Irja Vesanen-Nikitin			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications		ISSN 1457-7488 (printed version) 1795-4045 electronic version)	ISBN 952-201-477-X (printed version) 952-201-478-8 (electronic version)
Pages, total 32	Language Finnish	Price €10	Confidence status Public
Distributed by Edita Publishing Ltd		Published by Ministry of Transport and Communications	

Liikenne- ja viestintäministeriölle

Liikenne- ja viestintäministeriö asetti 27.10.2003 ministeriön esteettömyysstrategiaan liittyvän ammattitaitoa ja yhteistyön kehittämistä käsittelevän työryhmän.

Työryhmän tarkoituksena oli tukea sellaisen koulutuksen ja yhteistyöhankkeiden suunnittelua, joiden avulla vaikutetaan liikennehallinnon, suunnittelijakunnan, toteuttajien ja liikennepalveluista vastaavan henkilöstön tietoon, taitoon ja asenteisiin. Työryhmän tehtäviksi asetettiin

- tarkastella järjestelmällisesti tiedon tarpeita ja asennekysymyksiä, joilla voidaan luoda edellytyksiä esteettömyyttä tukeville ratkaisuille
- vaikuttaa ammatillisen ja täydennyskoulutuksen sisältöön ja tarjontaan
- edistää koulutusta ja tiedotusta liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden perehdyttämiseksi joukkoliikenteen käyttöön
- suunnitella käytännön koulutusmateriaalia ja
- ehdottaa uusia yhteistyömuotoja liikenneinfrastruktuurista ja liikennepalveluista vastaavien henkilöiden ja asiakkaiden kesken.

Työryhmän puheenjohtajana toimi ylitarkastaja Irja Vesanen-Nikitin liikenne- ja viestintäministeriöstä. Työryhmän jäseninä ovat olleet

Markku Lappalainen, opetusneuvos, Opetushallitus

Tapio Maskulin, merenkulunylitarkastaja, merenkulkulaitos

Seija Siitonen, ylitarkastaja (20.6.2005 alkaen Soile Koivuniemi, liikennesuunnittelija), Länsi-Suomen lääninhallitus

Marita Harkio (1.10.2004 alkaen Auli Tynkkynen), koulutussuunnittelija, Invalidiliitto

Jari Heiskanen, osastopäällikkö, Kuurojen liitto

Jukka Rasa, suunnittelija, Kuulonhuoltoliitto ry

Helinä Hirn, kehittämisspäällikkö, Näkövammaisten keskusliitto ry

Vuokko Ponsi, erikoislääkintävoimistelijä, Ikäinstituutti

Kalle Könkkölä, toiminnanjohtaja, Kynnys ry

Kirsti Pesola, kehittämisspäällikkö, Vanhustyön keskusliitto ry

Pirkko Mahlamäki, pääsihteeri, Vammaisfoorumi ry

Saara Remes, toimitusjohtaja, Linja-autoliitto ry

Pia-Mari Sotavalta, tuotepäällikkö (1.1–31.12.2004 Eija Seppänen, myyntipäällikkö), VR Oy

Pekka Aalto, toiminnanjohtaja, Suomen Paikallisliikenneliitto

Nina Nizovsky, viestintäjohtaja, Suomen Taksiliitto ry

Tita Ström, terveystyöryhmä, Suomen Reumaliitto

Nina Siivola, päällikkö, Finnair

Pirjo Tujula, projektinjohtaja, Helsinki kaikille -projekti

Tytti Viinikainen, ylitarkastaja, Tiehallinto

Arja Aalto, suunnittelija, Ratahallintokeskus

Timo Ernvall, professori, Teknillinen korkeakoulu

Silja Laakkonen, ylitarkastaja, Ilmailulaitos

Katariina Myllärniemi, ylitarkastaja, liikenne- ja viestintäministeriö (27.2.2004 alkaen)

Työryhmän sihteerinä on toiminut arkkitehti Jouko Kunnas Linea Konsultit Oy:stä.

Työryhmä on kartoittanut liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden kohtaamia vaikeuksia eri liikennemuodoissa erityisesti asiakaspalvelun näkökulmasta. Liikennepalveluhenkilöstön asiakaspalvelutaitojen kehittämiseksi työryhmä on valmistellut opaskirjan *Esteetöntä palvelua joukkoliikenteessä* sekä sitä tukevan opetusohjelman *Ammattitaitoa ja asennetta*. Opaskirjasta on otettu ruotsin- ja englanninkieliset versiot mukaan lukien 5200 kappaleen painos, joka on jaettu liikenteenharjoittajille, oppilaitoksille ja järjestöille; lisäksi se on saatavissa sähköisessä muodossa. Opetusohjelma on levitetty 500 dvd-kopiona ja 100 vhs-kasetilla. Lisäksi on laadittu kalvosarja.

Työryhmä on perustanut kouluttajapankin, johon on kerätty eri järjestöjen piiristä kouluttajia, jotka voivat tukea liikennepalveluiden tuottajia näiden järjestäessä koulutusta henkilöstölleen. Työryhmä on lisäksi kartoittanut suunnittelijakoulutuksen esteettömyyssisältöä ja tutkinut olemassa olevia yhteistyömuotoja liikennealan ja asiakkaiden välillä. Työryhmä on myös käynnistänyt valmistelut vuotuisen tunnustuspalkinnon myöntämisestä hankkeelle, joka on parantanut liikkumisen esteettömyyttä julkisessa liikennepäristössä.

Työryhmä on tehnyt ehdotuksia liittyen matkustajien tiedonsaannin parantamiseen, terminaalien esteettömyyskartoituksiin sekä liikkumis- ja toimimisesteisten matkustajien perehdyttämiseksi joukkoliikenteeseen.

Työryhmän toimikausi päättyi 24.10.2005. Saatuaan tehtävänsä päätökseen työryhmä luovuttaa mietintönsä liikenne- ja viestintäministeriölle.

Helsingissä 24. lokakuuta 2005

Irja Vesanen-Nikitin

Markku Lappalainen	Tapio Maskulin	Soile Koivuniemi
Auli Tynkkynen	Jari Heiskanen	Jukka Rasa
Helinä Hirn	Vuokko Ponsi	Kalle Könkkölä
Kirsti Pesola	Pirkko Mahlamäki	Saara Remes
Pia-Mari Sotavalta	Pekka Aalto	Nina Nizovsky
Tita Ström	Nina Siivola	Pirjo Tujula
Tytti Viinikainen	Arja Aalto	
Silja Laakkonen	Katariina Myllärniemi	Timo Ernvall

TIIVISTELMÄ

Työryhmä on toimeksiantonsa mukaisesti tarkastellut järjestelmällisesti tiedon tarpeita ja asennekysymyksiä, joilla voidaan luoda edellytyksiä esteettömyyttä tukeville ratkaisuille.

Liikennejärjestelmä voi sisältää neljäntyyppisiä liikkumisen esteitä: fyysisiä esteitä, informaation puutetta, kustannuksia sekä luottamuksen puutetta, kuten epätietoisuutta matkan onnistumisesta tai tarvittavan avun saamisesta. Työryhmä on käsitellyt esteistä viimeksi mainittua. Luottamus liikkumisen onnistumiseen voidaan luoda hyvän asiakaspalvelun keinoin ja huolehtimalla siitä, että kaikki liikennejärjestelmästä vastaavat tahot ottavat huomioon liikenteen heikoimpien osapuolien eli lasten, ikääntyneiden ja erityisesti vammaisten henkilöiden tarpeet kaikessa toiminnassaan. Tämä edellyttää sekä tietoa ongelmista ja niiden ratkaisumahdollisuuksista että positiivista asennetta.

Liikkumis- ja toimimisesteiset huomioiva asiakaspalvelu merkitsee yleisesti asiakkaan yksilöllisten tarpeiden tunnistamista ja huomioon ottamista. Tämä merkitsee parempaa palvelua kaikille asiakasryhmille, ei ainoastaan vammaisille.

Ammattitaito asiakaspalvelussa edellyttää valistuneiden asenteiden ohella myös käytännön ammattiosaamista, esimerkiksi tietoa sopivasta tavasta palvella ja avustaa erilaisia matkustajia, sekä erilaisten apuvälineiden käytön hallintaa.

Nykytilanteessa kaluston ja liikenneinfrastruktuurin esteettömyys on vielä puutteellista. Liikkumisen sujuvuuteen ja miellyttävyyteen vaikuttavat aina henkilökunnan palvelutaito ja -asenteet. Työryhmän käynnistämät käytännön toimenpiteet ovat painottuneet tähän kysymykseen.

Työryhmän toimenpiteet ja ehdotukset:

1. Työryhmä on valmistellut aiheeseen liittyvää oppimateriaalia: opaskirjan, video/dvd-julkaisuna ilmestyneen opetusohjelman sekä näitä tukevan kalvosarjan. Tavoitteena on, että joukkoliikenteen palveluammattilaiset, jotka päivittäin kohtaavat erilaisia matkustajia ja omalla toiminnallaan luovat mielikuvaa joukkoliikenteen soveltuvuudesta kaikille, kykenevät työryhmän tuottaman oppimateriaalin tukemina välittömästi vaikuttamaan esteettömyyden toteutumiseen. Materiaalia on jaettu liikenteenharjoittajille ja järjestöille. Lisäksi sitä on saatavilla Elsa-ohjelman verkkosivuilta sekä kouluttajapankin verkkosivuilta (ks. toimenpide 2).
2. Liikenteenharjoittajien ja muiden alan toimijoiden koulutusta tukemaan työryhmä on perustanut kouluttajapankin. Tämän välityksellä koulutuksen järjestäjät saavat yhteyden vammaisiin henkilöihin, jotka kykenevät omakohtaisen kokemuksen kautta tuomaan käytännön näkökulmaa koulutukseen. Kouluttajien työn tukemiseksi heille järjestetään valmentavaa koulutusta.
3. Pitkällä aikavälillä liikenneympäristön esteettömyyttä sekä rakenteellisessa että palvelullisessa mielessä voidaan kehittää vahvistamalla esteettömyysnäkökulmaa suunnittelijakoulutuksessa. Ensisijaisena tavoitteena tulee olla liikkumisen saaminen helpoksi ja esteettömäksi jo kaluston ja infrastruktuurin avulla. Suunnittelijoiden ammattitaidon ja osaamisen rinnalla motivaatio oikeiden ratkaisujen tekemiseksi on olennaista. Tähän tähdäten työryhmä esittää, että säännöllisin väliajoin palkitaan toteutettu hanke, joka on parantanut liikkumisen esteettömyyttä julkisessa liikenneympäristössä.

4. Esteettömyyteen liittyvät perustiedot ja asennekysymykset sisällytetään liikennealan peruskoulutukseen, ja näkökulma huomioidaan soveltuvin osin muussa koulutuksessa. Koulutuksen kehittämisessä ja tiedonkatveiden havainnoinnissa hyödynnetään jo olemassa olevia järjestelmiä ja foorumeja. Lääninhallitusten esteettömyystyöryhmät ja kuntatason toimijat seuraavat työryhmän valmisteleman oppimateriaalin hyödyntämistä ja ryhtyvät tarvittaessa toimenpiteisiin aineistosta tiedottamiseksi.
5. Matkustajien tiedonsaannin parantamiseksi laaditaan selkeät ja päivitettävät oppaat siitä, mistä esteettömyyteen liittyvää informaatiota nyt saa, mitä yhteyksiä on käytettävissä, mitä palveluja on saatavilla ja miten eri tilanteissa voi toimia. Terminaalien esteettömyyskartoituksiin liitetään ympäristön esteettömien kulkuyhteyksien kartointi. Dokumentoinnissa pyritään tarkkuuteen niin, että tiedot voidaan integroida valtakunnalliseen palveluportaaliin. Aineisto voidaan julkaista myös lääninhallitusten verkkosivuilla, joissa esteettömyysasiat voidaan ottaa samalla tavoin esille kuin liikenneturvallisuskysymykset. Tietojen päivittämisestä tulee myös sopia.
6. Alalla toimivan henkilöstön ammattitaidon kehittämiseksi työryhmä esittää myös, että liikenteenharjoittajat liittävätkin omiin toimintatapoihinsa ja laatu-järjestelmiinsä käytännöt, jotka varmistavat esteettömyyttä palvelevien apulaitteiden moitteettoman toiminnan ja henkilökunnan niihin liittyvän osaamisen.
7. Liikkumis- ja toimimisesteisten asiakkaiden perehdyttämiseksi joukkoliikenteen käyttöön työryhmä esittää, että palveluntuottajat nimeävät sopivia henkilöitä kertomaan joukkoliikenteen palveluista ja opastamaan niiden käyttöön. Vammais- ja vanhusjärjestöjen kanssa järjestettävissä tilaisuuksissa tulee olla mahdollisuus kälustoon tutustumiseen ja matkustamiseen liittyvien toimien harjoitteluun. Soveltuvin osin läänien esteettömyystyöryhmät voivat avustaa palveluntuottajia näiden henkilöiden koulutuksessa.
8. Liikenneinfrastruktuurista ja -palveluista vastaavien tahojen ja käyttäjien keskinäisen yhteistyön parantamiseksi ja sen jatkuvuuden lisäämiseksi työryhmä esittää toimia neljällä tasolla.
 - **Valtakunnan tasolla liikenne- ja viestintäministeriön yhteyteen perustetaan useampivuotinen yhteistyöelin edistämään vammaisten henkilöiden, iäkkäiden ja lasten näkökulman ja osallisuuden huomioon ottamista liikennettä koskevassa päätöksenteossa, suunnittelussa ja toteutuksessa.** Tarvittaessa näkökulmaa voidaan laajentaa koskemaan myös muita liikennettä koskevassa päätöksenteossa vähemmälle huomiolle jääneitä väestöryhmiä kuten maahanmuuttajia. Toimielimen tehtävänä on muun muassa seurata nyt tehtyjen ehdotusten sekä liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysstrategian toimenpideohjelman toteutumista ja esittää uudenlaisia vaikuttamista ja seurantaa lisääviä toimintamalleja. Toimielin voi myös antaa suosituksia yksittäisistä liikennealan hankkeista. Liikenne- ja viestintäministeriön ohella elimessä on edustus sosiaali- ja terveysministeriöstä, Stakesista, väylälaitoksista, liikenteenharjoittajista, lääninhallituksista, sekä kansalaisjärjestöistä mukaan lukien tärkeimmät valtakunnalliset vanhus- ja vammaisjärjestöt.
 - **Läänitasolla jo toimivien ja tulevaisuudessa perustettavien esteettömyystyöryhmien tulee aktiivisesti seurata valtakunnallisten suositusten toimeenpa-**

noa läänitasolla, arvioida koulutus- ja viestintämateriaalin tarvetta ja tarvittaessa käynnistää hankkeita näiden valmistamiseksi sekä muilla tavoin tukea liikennejärjestelmän esteettömyyttä. Esteettömyystyöryhmässä tulee olla edustajat Tiehallinnosta, liikenteenharjoittajista sekä järjestöistä. Esteettömyystyöryhmät tukevat kunnissa tehtävää esteettömyystyötä. **Vastuu:** lääninhalitukset, yhteistyötahoja: Tiehallinto, järjestöt, liikenteenharjoittajat, kunnat.

- **Kuntatasolla fyysiseen esteettömyyteen liittyvien kysymysten käsittely voidaan liittää kunnan liikenneturvallisuuden, joukkoliikenteen ja liikenneympäristön suunnitteluun** uusien suunnitelmien laatimiseen ryhdyttäessä tai olemassa olevia suunnitelmia päivitettäessä. Näin samalla varmistetaan, että myös liikenneturvallisuustyössä liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden näkökulma tulee huomioiduksi. Liikenneturvallisuustoimikuntaan kutsutaan esteettömyyskysymyksiin perehtyneitä tahoja, esimerkiksi järjestöjen sekä kuntien siivistys- ja sosiaalitoimen edustajia. Liikenneturvallisuustavoitteiden ohella määritellään esteettömyydelle asetettavat tavoitteet, ja ympäristön esteettömyyskartoitus voidaan laatia yhdessä turvallisuustarkastelun kanssa. **Aloitevastuu:** kuntien liikenneturvallisuustoimikunnat, yhteistyötahoja: vanhus- ja vammaisjärjestöt, koulut ja oppilaitokset, sosiaalitoimi, läänin esteettömyystyöryhmä.
- **Palveluyrityksissä ja väylälaitoksissa** (Tiehallinto, Merenkululaitos, Ratahallintokeskus, Ilmailulaitos) ikääntyneiden, lasten ja vammaisten henkilöiden näkökulman huomioon ottaminen ja siten esteettömän liikkumisen varmistaminen liitetään osaksi toimintatapoja ja laatujärjestelmiä. Asiakaspalautteen keräämisessä ja asiakaspalautteen mittaamisessa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että kaikki liikkumis- ja matkustajaryhmät tulevat huomioon otetuiksi ja kuulukuiksi, ja että tarvittaviin toimiin ryhdytään.

SISÄLLYSLUETTELO

Liikenne- ja viestintäministeriölle.....	6
Tiivistelmä.....	8
1 Tiedon tarpeet ja asennekysymykset esteettömyyden edellytyksenä	12
2 Esteettömyys suunnittelijakoulutuksessa	13
2.1 <i>Nykytilanne</i>	13
2.1.1 Yleistä	13
2.1.2 Design for All -koulutus.....	13
2.1.3 Arkkitehtikoulutus.....	13
2.1.4 Liikennesuunnittelijoiden koulutus	14
2.2 <i>Työryhmän suositukset.....</i>	15
3 Henkilökunnan ammattitaidon kehittäminen	16
3.1 <i>Esteettömyys liikennealan nykyisessä koulutuksessa</i>	16
3.2 <i>Työryhmän toimenpiteet.....</i>	17
3.2.1 Yleistä	17
3.2.2 Kirjallinen oppimateriaali	17
3.2.3 Kouluttajapankki.....	19
3.2.4 Video-ohjelma.....	20
3.3 <i>Työryhmän suositukset.....</i>	21
3.3.1 Koulutuksen kehittäminen ja oppimateriaalin hyödyntäminen	21
3.3.2 Kouluttajapankin toiminnan tukeminen	21
3.3.3 Tiedottaminen	21
3.3.4 Erityiset ammattitaidot	22
4 Asiakkaiden perehdyttäminen joukkoliikenteen käyttöön	24
4.1 <i>Asiakkaiden tiedon ja taidon tarpeet.....</i>	24
4.2 <i>Esimerkkejä toteutetusta asiakaskoulutuksesta.....</i>	24
4.3 <i>Työryhmän suositukset.....</i>	25
5 Yhteistyö liikenneinfrastruktuurista ja -palveluista vastaavien tahojen ja käyttäjien kesken...26	26
5.1 <i>Nykyinen yhteistyö hanketasolla</i>	26
5.2 <i>Asiakaspalaute ja laatujärjestelmät, nykytilanne.....</i>	28
5.2.1 Yleistä	28
5.2.2 Asiakaspaneelit	28
5.2.3 Laatujärjestelmät	28
5.3 <i>Jatkuva yhteistyö.....</i>	29
5.4 <i>Liikenneturvallisuuustyö ja esteettömyys</i>	31
5.5 <i>Työryhmän suositukset.....</i>	33
Lähdeluettelo	34

1 TIEDON TARPEET JA ASENNEKYSYMYKSET ESTEETTÖMYYDEN EDELLYTYKSENÄ

Työryhmä on toimeksiantonsa mukaisesti tarkastellut järjestelmällisesti tiedon tarpeita ja asennekysymyksiä, joilla voidaan luoda edellytyksiä esteettömyyttä tukeville ratkaisuille.

Liikennejärjestelmä voi sisältää neljäntyyppisiä liikkumisen esteitä. Esteet vaikuttavat kaikkiin, mutta rajoittavat erityisesti liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden liikkumismahdollisuuksia:

- fyysiset esteet, esimerkiksi tasoerot tai kulkuvälineeseen pääsy
- informaation puute
- kustannukset
- luottamuksen puute, kuten epätietoisuus matkan onnistumisesta tai tarvittavan avun saamisesta.

Työryhmä on käsitellyt esteistä viimeksi mainittua. Luottamus liikkumisen onnistumiseen voidaan määritellä myös asenteita koskevaksi esteeksi. Luottamus voidaan luoda hyvän asiakaspalvelun keinoin ja huolehtimalla siitä, että kaikki liikennejärjestelmästä vastaavat tahot ottavat huomioon esteettömyyden tarpeen kaikessa toiminnassaan. Tämä edellyttää sekä tietoa ongelmista ja niiden ratkaisumahdollisuuksista että positiivista asennetta.

Tiedon ja asenteiden tasolla liikennejärjestelmän esteettömyyteen on mahdollista vaikuttaa erityisesti

- asiakaspalvelutehtävissä toimivan henkilökunnan koulutuksella
- liikennepalveluita, liikenneympäristöä ja kalustoa suunnittelevien tahojen koulutuksella
- tiedotuksella ja
- osallisuuden lisäämisellä ja vahvistamisella.

Lisäksi on muistettava, että tiedot ja asenteet vaikuttavat luonnollisesti myös esimerkiksi liikennepalveluita tilaavien ja muiden liikennealan päättäjien toimintaan. Näin ollen esteettömyyden merkitystä vähättelevät asenteet ovat omiaan hidastamaan kehitystä.

Työn pohjana on ollut liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysstrategia Kohti esteetöntä liikkumista (2003). Strategian tarkoituksena oli korostaa esteettömyyden edistämisen merkitystä liikennepolitiikassa ja liikennesektorin vastuuta kansalaisten perusoikeuksien toteutumisessa ja syrjivien käytäntöjen poistamisessa. Työn pohjana on myös vuonna 2001 valmistunut selvitys *Joukkoliikennehenkilökunnan ammattitaidon kehittäminen erityisesti iäkkäiden ja liikkumis- ja toimintaesteisten henkilöiden kannalta* (Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 11/2001), jossa käsiteltiin tiedon puutteita ja koulutusta liikennemuodoittain. Työryhmä on osa Esteettömän liikkumisen tutkimus- ja kehittämisohjelmaa (Elsa). Useassa Elsa-ohjelman hankkeessa on kehitetty tapoja kytkeä liikkumis- ja toimimisesteiset matkustajat mukaan liikennejärjestelmän suunnitteluun.

Liikkumis- ja toimimisesteisiä ovat kaikki, joiden liikkuminen tai toimiminen on syystä tai toisesta keskimääräistä vaikeampaa. Tähän ryhmään lukeutuvat muun muassa ikääntyneet, pienet lapset sekä lastenvaunujen tai suurten matkatavaroiden kanssa liikkuvat. Väestön ikääntyminen lisää esteettömien palvelujen merkitystä.

2 ESTEETTÖMYYS SUUNNITTELIJAKOULUTUKSESSA

2.1 Nykytilanne

2.1.1 Yleistä

Suunnittelijakoulutuksessa on viime vuosina vahvistunut Design for All/ Universal Design -periaate, jonka mukaan kaikille kansalaisille tarkoitettu ympäristö ja tuotteet tulee suunnitella niin, että ne soveltuvat mahdollisimman monelle iästä, toimintakyvystä tai muista ominaisuuksista huolimatta.

Liikenneympäristöä suunnittelevilla voi olla liikennetekniikan, arkkitehtuurin tai muotoilun alan pohjakoulutus. Liikenneympäristöön vaikuttavia päätöksiä tekevien henkilöiden koulutustausta on kuitenkin huomattavasti laajempi. Alalla toimii myös yhteiskuntatieteilijöitä, juristeja ja taloustieteilijöitä, joiden koulutuksessa sosiaalisen tasarvon kysymysten tulisi olla mukana. Näkökulma saattaa olla toinen kuin suunnittelijalla, esimerkiksi oikeustieteen suunnasta aihepiiri hahmottuu kysymyksenä ihmisoikeuksista ja perustuslaillisesta yhdenvertaisuudesta ja syrjimättömyydestä.

Yleisesti suunnittelijakoulutus antaa valmiuksia ratkaista esiin tulevia ongelmia. Myös esteettömyyskysymykset tulevat näin luontevasti ratkaistua, mikäli ne tiedostetaan ratkaisua kaipaaviksi ongelmiksi. Tietoa oikeista suunnitteluratkaisuista on nykyään melko laajasti saatavilla, sen sijaan ylläpidon ohjeistus on puutteellista.

2.1.2 Design for All -koulutus

Suomessa Stakesin Design for All -verkoston koulutusprojektissa kartoitetaan verkostoon kuuluvien oppilaitosten järjestämä Design for All -opetus ja määritellään tavoitteet opetuksen kehittämiseksi. Kehittämisohjelman tuottamia uusia kursseja, moduuleita ja projekteja kokeillaan hankkeessa mukana olevissa oppilaitoksissa.

Monialainen ja moniammatillista yhteistyötä tukeva Design for All -koulutus lisää opiskelijoiden ymmärrystä mm. esteettömien ympäristöjen, helppokäyttöisten tuotteiden tai saavutettavien palvelujen suunnittelusta, tuottamisesta ja markkinoinnista. Design for All -koulutus voi olla osa yhteisö- ja johtamis- tai ammattietäitikkakoulutusta tarjoten tietoa monimuotoisesta, tasa-arvoon ja osallistumiseen perustuvasta ihmiskäsityksestä sekä sosiaalisesti kestävästä kehityksestä.

Projektin tavoitteena on lisätä Design for All -osaamista verkostoon kuuluvien oppilaitosten koulutuksessa ja levittää kokeiltuja hyviä käytäntöjä muihin korkeakouluihin ja ammatillisiin oppilaitoksiin. Tavoitteena on tukea Design for All -opetuksen kehittämistä seuraavassa vaiheessa myös perusopetuksessa. Kehittämissuunnitelman kursseja on kokeiltu oppilaitoksissa lukuvuoden 2004–2005 aikana.

2.1.3 Arkkitehtikoulutus

Arkkitehtikoulutuksessa esteettömyys sisältyy läpäisyperiaatteella yhdyskuntasuunnittelun, asuntosuunnittelun sekä julkisten rakennusten suunnittelun kursseihin peruskursseista diplomitoihin. Yksittäisiä kursseja järjestetään vaihtuvina opintojaksoina. Teorian tasolla esteettömyysalan perustieto on tentittävä, lisäksi harjoitustöissä kiinnitetään huomiota esteettömyyteen. TKK:n arkkitehtiosastolla on järjestetty toisinaan "ra-

joitteisviesti", jossa opiskelijaryhmät kiertävät rastilta toiselle kokeillen pyörätuolilla liikkumista tai liikkumista lastoitettuna tai vääristävillä silmälaseilla varustettuina. Tavoitteena on saada opiskelijoille yhtäältä henkilökohtainen kokemus, toisaalta auttaa huomaamaan ympäristön piilevät rajoitteet.

Euroopan Unionin Leonardo da Vinci -ohjelmassa toteutettiin vuosina 2001-2003 selvitys AAOutils-projekti, jossa kartoitettiin Design for All -opetuksen tilannetta arkkitehtikouluissa. Esimerkit on raportoitu (B. Kenning & C. Ryhl: Teaching Universal Design. Global Examples of Projects and Models in Universal Design at Schools of Design and Architecture. AAOutils 2002. <http://anlh.be/aaoutils/>).

Käytännöt ja kokemukset vaihtelevat suuresti eri maiden välillä. Esimerkiksi Australiassa toteutettuja lukukauden mittaisia kursseja, joilla liikkumis- ja toimimisesteiset ”konsultit” osallistuivat kurssitöiden ohjaukseen, pidettiin onnistuneina ja ajatuksia herättävinä. Osin Universal design -kursseille osallistui myös hallinnon ja hoitoalan opiskelijoita. Tanskassa puolestaan pahoiteltiin asiantuntevien professorien siirtymistä eläkkeelle ja opiskelijoiden kiinnostuksen puutetta.

Usein esteettömyys nähdään sinänsä oikeutetusti kaikkien suunnitteluun liittyvänä tekijänä eikä siten erillisenä omalla kurssillaan opetettavana erityisalana. Kuitenkin kokemukset Universal design -erityiskursseista viittaavat siihen, että näilläkin totutuista ajattelun- ja työskentelytavoista on vaikeaa irrottautua, mikä antaa aiheen epäillä esteettömyysnäkökulman normaaliopetukseen integroinnin onnistumista. Kokeilukurssit ovat monin paikoin johtaneet niiden vakinaistamiseen.

Suomessa tarvittavaa tietoa on suhteellisen hyvin saatavilla, mutta ympäristön esteettömyysvaatimukset koetaan usein rajoitteina. Suunnitteluprosessissa sovitetaan yhteen useita, osin ristiriitaisia tavoitteita, ja yksittäisen tavoitteen toteutumisen aste riippuu paljolti suunnittelijan painotuksista ja palautuu täten hänen asennoitumiseensa.

2.1.4 Liikennesuunnittelijoiden koulutus

Liikenneinsinöörien (DI) koulutuksessa esteettömyys on koettu niin suppeaksi aiheeksi, ettei erillistä koulutusta ole katsottu tarpeelliseksi järjestää. Esteettömyys sisältyy läpäisyperiaatteella perusopetukseen, erikoistöihin ja opinnäytteisiin. Pienen vapaaehtoisuuden erikoiskurssin järjestämistä pidetään mahdollisena, ehkä yhteistyössä eri osastojen kesken (liikennelaboratorio, tielaboratorio, arkkitehtiosasto). Läpäisyperiaatteen etuna pidetään sitä, että esteettömyys tulee paremmin pitkällä tähtäimellä juurrutetuksi normaalin toiminnan osaksi silloin, kun se ei leimaudu ”yhden asian liikkeeksi”. Teknillisen korkeakoulun liikennelaboratorion tutkintorakenne on uudistumassa, missä yhteydessä esteettömyyskysymysten asema tulee uudelleen arvioitavaksi.

Jotta esteettömyys suunnittelun lähtökohtana voitaisiin kokea positiivisesti ellei suorastaan inspiraation lähteenä, kuitenkin vähintään kiehtovina haasteina, tarvittaisiin ainakin arkkitehtien osalta esteettömyyden esiin tuomista heidän ymmärtämällään ja arvostamallaan tavalla. Näitä voisivat olla esimerkiksi laadukkaat arkkitehtuurijulkaisut, joissa esiteltäisiin arkkitehtonisesti korkeatasoisia esteettömiä esimerkkikohteita. Muotoilun saralla esteettömän joukkoliikennekaluston suunnittelutyön palkitseminen (vuoden teollinen muotoilija) on esimerkki tunnustuksesta, joka kannustaa hyödyntämään ja kehittämään suunnittelijan omaa ammattiosaamista esteettömien ratkaisujen hyväksi.

Invalidiliitto järjesti kesällä 2005 omaan toimitalohankkeeseensa liittyvän ideakilpailun opiskelijoille. Kilpailussa etsittiin ideoita, joilla tavanomaisia toimistoja kehitetään tu-

kemaan nykyistä paremmin vammaisten työntekijöiden tasa-arvoisuutta. Kilpailun palkintosumma oli 20 000 euroa.

Invalidiliitto jakaa esteettömyyspalkinnon esteettömyyttä edistävälle teolle, henkilölle tai rakennukselle. Päätös palkinnon jakamisesta on tehty vuodelle 2006, mutta suunnitelmassa on palkinnon jakaminen vuosittain. Näkövammaisten keskusliitto jakoi rakennetun ympäristön palkinnon Sokeain viikolla 2005, mutta palkinto oli kertaluonteinen.

2.2 Työryhmän suositukset

Suunnittelijakunnan huomion herättämiseksi palkitaan säännöllisin väliajoin, esimerkiksi vuosittain tai joka toinen vuosi toteutettu hanke, joka on parantanut liikkumisen esteettömyyttä julkisessa liikenneympäristössä. Palkittavan hankkeen valinnassa kiinnitetään erityistä huomiota eri osapuolten – tilaajan, suunnittelijan ja toteuttajien – tulokselliseen yhteistyöhön. Valinnassa etusija asetetaan hankkeille, jossa Design for All -näkökulma toteutuu. **Koordinointivastuu:** Arkkitehtuurin, rakentamisen ja muotoilun informaatioyhdistys Armi ry

3 HENKILÖKUNNAN AMMATTITAITOON KEHITTÄMINEN

3.1 Esteettömyys liikennealan nykyisessä koulutuksessa

Esteettömyys on liikennealan ammattikoulutuksessa esillä osana asiakaspalvelua, mutta sen osuus koulutuksesta on melko vähäinen. Varsinkin kuljettajakoulutuksessa painotus kohdistuu ajoneuvoon ja liikenteeseen. Silloin, kun asiakaspalvelukoulutuksessa painotetaan yksilöllisen palvelun merkitystä, antaa se hyvän pohjan eri tavoin liikkumis- ja toimimisesteisten matkustajien erityisvaatimusten ymmärtämiseksi. Yleensä esteettömyys tulee mukaan pohdittaessa asiakastarpeita ja niiden ymmärtämistä, mikä antaa esteettömyydelle myös liiketaloudellisesti perustellun pohjan.

Monet matkustajat tarvitsevat apua matkan eri vaiheissa. Useimmissa tilanteissa erillistä avustavaa henkilökuntaa ei ole saatavilla, vaan apua on pyydettävä lähimmältä liikenneammattilaiselta. Tämä edellyttää asiakaspalvelukoulutuksen ja esteettömyystiedon jakamisen ja palveluasenteeseen sitouttamisen ulottamista kaikkiin ammattiryhmiin.

Linja-autonkuljettajia koulutetaan noin 20 oppilaitoksessa. Valmisteilla on ammattioppilaitoksissa aloitettava nuorisosteen linja-autonkuljettajakoulutus noin kymmenessä oppilaitoksessa.

Taksinkuljettajilta ei nykyisin edellytetä koulutusta, poliisin järjestämän kokeen läpäiseminen riittää. Useimmat kuljettajat käyvät taksikurssin, jossa asiakaspalvelun yhteydessä käsitellään myös liikkumis- ja toimimisesteisiä matkustajia. Eniten tarvetta on opetukselle liikuntavammaisten avustamisesta sekä erilaisten pyörätuolien käsittelystä. Myös pyörätuolin sekä matkustajan kiinnittäminen ajoneuvoon on koettu hankalaksi. Näitä asioita käsitellään perusteellisemmin erityisessä invataksin kuljettajien koulutuksessa.

LVM:n taksinkuljettajakoulutusta pohtinut työryhmä on ehdottanut, että taksinkuljettajien ammattitaitovaatimuksia muutetaan siten, että henkilöauton ammattiajolupa edellyttäisi taksinkuljettajakoulutuksen ja sitä koskevan kokeen suorittamista. Vammaisten henkilöiden kuljetukseen tultaisiin tässä kaikille uusille kuljettajille tarkoitetussa koulutuksessa kiinnittämään erityistä huomiota. Lisäksi työryhmä ehdottaa, että varsinkin vammaisten kuljetuksiin erikoistuneet taksirytykset järjestäisivät kuljettajilleen täydentävää koulutusta vuorovaikutustaidoista sekä kaluston ja sen apulaitteiden turvallisesta käytöstä. (Taksinkuljettajan ammattitaito. Työryhmän mietintö. LVM 73/2005)

Nykyisin esteettömyyttä käsittelevä oppimateriaali on paljolti kouluttajien itse eri lähteistä kokoamaa. Näkökulma on vammaislähtöinen ja keskittyy liikkumisesteisiin, lähinnä pyörätuolin käyttäjiin. Jonkin verran koulutuksessa käytetään vierailevia vammaiskouluttajia. Erilaisia simulaatioharjoituksia käytetään myös osana koulutusta.

Osa liikennealan ammattilaisista toimii puhtaasti asiakaspalvelutehtävissä, kuten esimerkiksi asemien lipunmyyjät ja junien konduktöörit. Konduktöörin koulutukseen sisältyy liikkumis- ja toimimisesteisten matkustajien palvelua sekä teorian että käytännön tasolla. Koulutukseen kuuluu mm. simulaatioharjoittelua näkövammaisten ja pyörätuolissa liikkuvien matkustajien kanssa. Asiakaspalvelutehtäviin tullaan hyvin monenlaisella pohjakoulutuksella, joten esteettömyyteen liittyvä ammattitaito vaihtelee.

Ilmailualalla liikkumis- ja toimimisesteisiä matkustajia varten on laadittu alalle yhteiset toimintaohjeet, ja esteettömyyskysymykset käsitellään osana palvelu- ja turvallisuus-

koulutusta. Lentoemäntien, stueettien ja maapalveluhenkilökunnan peruskurssiin sisältyy Erikoismatkustajat-kokonaisuus, jonka käsittely kestää 5 oppituntia. Tässä käsitellään liikkumisrajoitteiset matkustajat, lapset, vanhukset, ja muut erityisryhmät. Ilmailulaitoksen palveluksessa olevalle henkilöstölle annetaan perehdyttämiskoulutusta. Eri-tyistä esteettömyysasioiden koulutusmateriaalia ei ole, mutta perehdyttämisaineistoon sisältyy Ilmailulaitoksen julkaisu Ohjeet vammaisille lentomatkustajille. Lentoasemien esteettömyyskartoituksessa on havaittu, että vammaisten matkustajien avustamiseen ja nostamiseen osallistuva henkilöstö haluaa lisäkoulutusta.

Laivahenkilökunnan pätevyyttä säätelevät kansainväliset määräykset, joiden mukainen koulutus sisältää myös liikkumis- ja toimimisesteisiä matkustajia käsittelevää aineista. Matkustajalaivoilla on nimetty ensiapuryhmä, joka harjoittelee viikoittain. Hätätilanteiden varalta henkilökunnan tehtävät on jaettu siten, että kaikki laivassa olevat voidaan huomioida. Suurilla laivoilla on oma sairaanhoitaja, joka vastaa ensiapukoulutuksesta. Esteettömyyskoulutusta voi ajatella liitettäväksi tähän yhteyteen. Sopivaa aineistoa tarvitaan opetuksen tueksi.

Tärkeä rooli ajankohtaisen ammatitiedon hankinnassa on erilaisilla seminaareilla ja muilla koulutustapahtumilla. Ammattilehdet tavoittavat yleensä kohderyhmänsä hyvin kattavasti, myös ne ammatilliset, jotka eivät käy täydennyskoulutuksessa tai osallistu seminaareihin.

Liikkumis- ja toimimisesteisillä henkilöillä on paljon kokemusperäistä tietoa omasta asemastaan muun muassa joukkoliikenteen asiakkaina. Tämä "hiljainen tieto" kanavoituu julkisuuteen usein heitä edustavien järjestöjen kautta. Osa järjestöistä tarjoaa koulutuspalveluja, joita jossain määrin hyödynnetään joukkoliikennealan henkilöstön koulutuksessa. Käytännössä tiedon kysyntä ja tarjonta eivät aina kohtaa. Varsinkin pienillä järjestöillä ei ole myöskään resursseja kovin laajaan vapaaehtoisuuteen perustuvaan koulutustoimintaan, eikä toisaalta maksullisten koulutuspalvelujen tarjontaa ole organisoitu siihen tapaan kuin ammattimaisesti toimivissa koulutusorganisaatioissa.

3.2 Työryhmän toimenpiteet

3.2.1 Yleistä

Selvitelyään alalla vallitsevia tiedontarpeita ja toisaalta nykyisen perus- ja täydennyskoulutuksen sisältöä työryhmä on todennut puutteen sopivasta oppimateriaalista. Lisäksi katsottiin hyödylliseksi tukea koulutusta luomalla yhteyksiä liikennealan henkilöstökoulutuksen ja asiantuntijoiden välille.

Matkaketjun toimivuus edellyttää sen kaikkien vaiheiden – informaation hankinnan, lipun oston, liikennevälineeseen pääsyn ja siitä poistumisen – onnistumista. Tämän varmistamiseksi esteettömyyden merkitystä on painotettava kaikkien asiakaspalvelutehtävissä toimivien koulutuksessa.

3.2.2 Kirjallinen oppimateriaali

Työryhmä on valmistellut yleisen koulutuspaketin *Esteetöntä palvelua joukkoliikenteessä*, jota kaikki liikennealalla toimivat voivat hyödyntää oman henkilökuntansa koulutuksessa. Koulutuspaketti on laadittu opaskirjasen muotoon. Oppaassa käsitellään esteettömyyden merkitystä osana laadukasta ja kaikille avointa joukkoliikennepalvelua.

Näkökulma on asiakaspalvelulähtöinen: joukkoliikenteen käyttäjät edustavat kaikkia kansalaisryhmiä, ja hyvä asiakaspalvelu merkitsee asiakkaiden erilaisuuden tiedostamista ja oman toiminnan sovittamista kulloiseenkin tilanteeseen.

Opaskirjanen soveltuu sellaisenaan ennen muuta linja-autonkuljettajien sekä taksinkuljettajien perus- ja täydennyskoulutukseen, mutta sitä voidaan soveltaa myös muilla aloilla. Koska esimerkiksi juna- ja lentoliikenteen piirissä henkilöstökoulutuksessa käytetään omaa aineistoa, oppaan materiaali on käytettävissä myös tekstitiedostoina, joista kouluttaja voi räätälöidä kulloiseenkin koulutustapahtumaan soveltuvan aineiston.

Koulutuspaketissa käsitellään muun muassa seuraavia teemoja:

- matkustamisen esteet
- avun tarpeen havaitseminen
- luottamuksen herättäminen

Matkustajien ongelmat ja avuntarve käsitellään oppaassa jäsennehtynä liikkumis- ja toimintarajoitteen mukaan. Vammaisten henkilöiden ohella erityishuomiota vaativiksi matkustajaryhmiksi on tunnistettu myös erilaisen näköiset matkustajat, mielenterveysongelmaiset henkilöt sekä ikääntyneet matkustajat ja toisaalta lapset, joiden suhde joukkoliikenteeseen määrittyy osin jo lapsuudenaikaisten kokemusten ja elämysten pohjalta. Oma lukunsa oppaassa ovat sairauskohtauksen saaneet matkustajat.

Aineisto koottiin työryhmässä edustetuilta sekä muilta tunnistetuilta tahoilta. Pohjana aineistolle on ollut Euroopan liikenneministerikonferenssi CEMTin toimeksiannosta laadittu opaskirjanen (van Herk, Ad & Braddock, Andrew: Training Manual CEMT-UITP Task Force on Improving Accessibility of Public Transport, 2004).

Työryhmän jäsenet sekä muut työryhmän nimeämät tahot antoivat aineistosta lausuntonsa. Näiden perusteella opaskirja viimeisteltiin 32-sivuiseksi painotuotteeksi. Julkaisua painatettiin 3500 kappaletta, koko painos on jaettu käyttäjille. Oppaan vastaanottajine ovat olleet muun muassa:

- linja-autonkuljettajan ammattitutkinnon valmistava aikuiskoulutus, kaikille opiskelijoille yhden vuoden tarve
- Ilmailulaitoksen henkilöstökoulutus ml. turvatarkastus
- Finnair Oyj henkilöstökoulutus
- Suomen Taksiliitto, kuljettajakoulutusta antaville kouluttajille
- Linja-autoliitto, Paikallisliikenneliitto, Helsingin Bussiliikenne, Tampereen kaupungin liikennelaitos
- Merenkululaitos

Lisäksi opas on käännetty ruotsiksi ja englanniksi, näiden painosmäärät olivat 800 ja 900 kappaletta. Kaikki oppaan versiot ovat Elsa-ohjelman verkkosivuilla saatavissa pdf-tiedostoina sekä kouluttajapankin (ks. luku 3.2.3) verkkosivuilta. Oppaan sisältö on myös saatavissa tekstitiedostoina näkövammaisten käyttöön. Kouluttajat voivat myös hyödyntää materiaalia omaa aineistoaan valmistellessaan.

3.2.3 Kouluttajapankki

Koulutukselle on eduksi, jos siihen sisältyy käytännön harjoitteita. Koulutuksessa tulee myös pyrkiä hyödyntämään liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden omaa kokemusta ja tietämystä. Palaute koulutustilaisuuksista, joissa on ollut mukana esimerkiksi liikuntavammainen tai näkövammainen henkilö, on ollut positiivista. Erityisesti tarvitaan koulutusta, jossa koulutettavat voivat itse kokeilla pyörätuolilla liikkumista tai apuvälineitä käyttäen havainnoida, millaisena eri tavoin liikkumis- ja toimimisesteinen matkustaja kokee ympäristönsä.

Jotta henkilöstökoulutuksiin saataisiin asiantuntevia kouluttajia, työryhmä on koonnut lähinnä vammaisjärjestöjen piiristä kouluttajia, jotka ovat koulutusta järjestävien tahojen käytettävissä. Useimmat heistä ovat itse vammaisia. Kouluttajapankki toimii verkkosivustona, josta ilmenevät kouluttajien henkilö- ja yhteystiedot. Kouluttajapankki sijaitsee käynnistyttyään Kynnys ry:n verkkosivuilla. Kynnys ry on lupautunut ylläpitämään ja päivittämään kouluttajapankin tietoja myös sen jälkeen, kun koulutustyöryhmä on päättänyt toimintansa. Kouluttajapankin verkkosivuilla voidaan myös pitää saatavilla koulutustyöryhmän laatimaa oppimateriaalia.

Kouluttajapankkiin haettiin henkilöitä, jotka kykenevät ymmärrettävästi ja elävästi kertoamaan, millaista liikkumis- ja toimimisesteisen matkustajan matkustaminen joukkoliikennevälineissä on, millaisia odotuksia ja toisaalta pelkoja matkustajalla on matkasta suoriutumisessa, sekä miten henkilökunta voisi parhaiten auttaa matkustajaa. Kouluttajan pätevyys ja omakohtainen liikuntavammaisuuden antama kokemus harvoin yhdistyvät samassa henkilössä. Kokemuksellinen, omakohtainen näkökulma tuo kuitenkin koulutukselle lisäarvoa.¹ Laajemman näkökulman varmistamiseksi koulutus voi tapahtua niin, että mukana on sekä kouluttamisen ammattilainen että liikuntavammainen henkilö.

¹ *Kansanterveysjärjestöjen Polku-hankkeessa (1998–2002) kehitettiin malleja, joilla pitkäaikaissairaiden kokemuksia voidaan hyödyntää terveydenhuollon ammattilaisten koulutuksessa. Projektissa koulutettiin eri sairausryhmien edustajista potilaskouluttajia eli tutoreita, jotka opiskelijoiden ohjauksen lisäksi voivat jakaa kokemuksiaan esimerkiksi järjestöissä. Yhteensä koulutettiin 12 järjestön edustajia yhdeksällä paikkakunnalla, kaikkiaan 1337 henkilöä. Koulutus tapahtui kuudessa seminaarissa, joissa pyrittiin tukemaan ja kehittämään tutoridentiteettiä. Seminaarien teemoina olivat*

- projektin tavoitteet, viestinnän perustaidot
- tutorointi itsetuntemuksen ja itsetunnon kautta
- yhteistyö eri järjestöjen ja alueiden tutoreiden välillä
- oma toiminta tutorointitilanteessa, oleellisen esiintuominen, esiintymistaito
- palautteen antaminen ja vastaanottaminen, vuorovaikutus
- itseilmaisuus, omat vahvuudet, persoonallisuus, esiintymistaidon rajojen kokeilu

Tutorit ovat toimineet oppilaitoksissa sekä perinteisesti luennoimalla että olemalla opiskelijoiden haastateltavina tai harjoituspotilaina demonstraatioissa ja näyttökokeissa.

3.2.4 Video-ohjelma

Opaskirjaseen täydennykseksi työryhmä on teettänyt opetusvideon, joka on toteutettu dvd-tallenteena. Eri tahot ovat valmistelleet aiheen tiimoilta aiemmin useita videoita, mutta nämä eivät eri syistä sovellu yleiseen käyttöön. Osa videoista on vanhentunut esimerkiksi kaluston uusiutumisen vuoksi, jolloin katsojan huomio kiinnittyy tarpeettomasti epäolennaisiin yksityiskohtiin. Matalalattiakaluston lisääntyminen on myös poistanut kalustosta johtuvia ongelmia ja siten toisaalta korostanut asiakaspalvelun ammattitaidon merkitystä. Asenteet ovat yleisesti muuttuneet siten, että ihmisten moninaisuutta ymmärretään entistä paremmin. Toisaalta henkilökuntakin on erilaista, jouskossa on myös muista kulttuureista tulleita. Aiemmin esteettömyydellä ymmärrettiin erivammaisryhmille suunnattuja palveluita, kun nykyisin painotetaan enemmän sitä, että kaikki joukkoliikenteen käyttäjät ovat jossain elämänsä vaiheessa eri tavoin liikkumis- ja toimimisesteisiä. Erityisryhmien palveluiden sijaan pyritäänkin puhumaan kaikille, liikkumis- ja toimimiskyvyltään vaihteleville matkustajille suunnatuista joukkoliikennepalveluista. Väestön ikääntyminen korostaa tarvetta kehittää palveluita mahdollisimman laajan asiakaskunnan tarpeita vastaaviksi.

Opetusohjelma on elävään kuvaan perustuva kerronnallinen kokonaisuus, joka on saatavissa myös vhs-kasetilla niitä oppimistilanteita varten, joissa ei dvd-esityskalustoa ole saatavilla. Ohjelmaa voidaan esittää rajatuille yleisöille, mihin lukeutuvat myös yritysten intranet-sivustot, mutta tekijänoikeudellisista syistä ohjelman julkinen esittäminen on rajoitettua. Ohjelmasta on laadittu suomenkielisen perusversion lisäksi tekstitetyt versiot, kielinä suomi, ruotsi ja englanti. Käytön ja päivitettävyyden kannalta ohjelma on jaettu osiin, jolloin eri koulutustilanteissa siitä voidaan katsoa yksittäisiä jaksoja. Vanhentuneet osiot voidaan myös tarvittaessa uusia. Levyille on tallennettu myös muuta opetusta tukevaa materiaalia, joka on käytettävissä asentamalla dvd-levy tietokoneeseen.

Ohjelman kohderyhmänä ovat opaskirjan tavoin kaikki joukkoliikenteen ammattihenkilöt matkaketjun eri osissa, esimerkiksi ajoneuvojen kuljettajat, lipunmyyjät, konduktöörit, lentoemännät ja laivan purserit. Ensisijaisena tarkoituksena on havainnollistaa liikku-
kuvan kuvan avulla

- matkustajien moninaisuutta ja heidän erilaisia tarpeitaan
- liikkumisesteisten, näkövammaisten, kuulovammaisten, ikääntyneiden ja lasten kohtaamia vaikeuksia joukkoliikenteessä
- henkilökunnan oikeaa toimintaa ja ammattitaitoa heidän palveluksessaan edellä mainittujen matkustajaryhmien.

Ohjelma pohjautuu opaskirjan sisältöön. Sen lisäksi, että materiaali havainnollistaa oppaassa esitettyä positiivisessa ja kannustavassa hengessä, on siinä pyritty havainnollistamaan asioita, joiden kuvaus pelkästään kirjallisessa muodossa jää puutteelliseksi. Näitä ovat esimerkiksi:

- eri näkövammojen vaikutus näkökykyyn "matkustaminen näkövammaisen silmin"
- pyörätuolia käyttävän matkustajan toiminta, eri pyörätuolityypit ja niiden käsittely esimerkiksi nostotilanteissa.

Koska kohderyhmän valmius omaksua esitettyä tietoa vaihtelee, sisältö on pyritty esittämään ajatuksia herättävässä ja helposti omaksuttavassa muodossa. Alalle hakeutuu nykyään runsaasti maahanmuuttajia, minkä vuoksi kuvallinen kerronta on etusijalla sanalliseen nähden.

3.3 Työryhmän suositukset

3.3.1 Koulutuksen kehittäminen ja oppimateriaalin hyödyntäminen

Esteettömyyteen liittyvät perustiedot ja asennekysymykset sisällytetään liikennealan peruskoulutukseen, ja näkökulma huomioidaan soveltuvin osin muussa koulutuksessa. Koulutuksen kehittämisessä ja tiedonkatveiden havainnoinnissa hyödynnetään jo olemassa olevia järjestelmiä ja foorumeja. Koulutuskysymyksien tarkasteluun tarjoutuu luonteva mahdollisuus esimerkiksi matkapalvelukeskushankkeissa tai liikenneturvallisuuksuunnittelussa. **Vastuutahot:** kouluttajat, lääninhallitusten esteettömyystyöryhmät, kunnat.

Oppilaitokset ja kouluttajat, lääninhallitusten esteettömyystyöryhmät ja kuntatason toimijat seuraavat työryhmän valmisteleman oppimateriaalin hyödyntämistä ja ryhtyvät tarvittaessa toimenpiteisiin aineistosta tiedottamiseksi. **Vastuutahot:** oppilaitokset, kouluttajat, lääninhallitusten esteettömyystyöryhmät, kunnat, OPH.

3.3.2 Kouluttajapankin toiminnan tukeminen

Koulutuksen kehittämisessä ja tiedonkatveiden havainnoinnissa hyödynnetään jo olemassa olevia järjestelmiä ja foorumeja.

Kouluttajapankin toiminnan ja koulutuksen laadun varmistamiseksi kouluttajille tulee järjestää opastusta ja koulutusta. Vapaaehtoisuuteen perustuvassa järjestötoiminnassa moni toiminta, myös koulutus, tapahtuu osaksi talkoopohjalta, mikä toisaalta rajoittaa toiminnan kehittämistä.

Kouluttajien työn tukemiseksi esitetään, että heille järjestetään valmentavaa koulutusta. **Vastuutahot:** kouluttajapankin ylläpitäjä, vammaisjärjestöt, lääninhallitusten esteettömyystyöryhmät.

3.3.3 Tiedottaminen

Matkustajat tarvitsevat tietoa kaikissa matkan vaiheissa. Lähtökohtana matkustajan tiedontarvetta arvioitaessa tulee olla hänen oma kokemuksensa. Tietoa tulee olla saatavilla silloin, kun matkustaja sitä tarvitsee, eikä ainoastaan silloin, kun sitä on katsottu sopivaksi tarjota. Ihannetapauksessa kaikki matkustajan tarvitsema tieto olisi saatavissa ennen matkaa sekä sen aikana. Tätä varten on kehitettävä ja ylläpidettävä opastusjärjestelmiä, joita varten on laadittu omat ohjeistuksensa. Monessa tapauksessa tiedon jakamiseksi tarvitaan kuitenkin myös henkilökunnan panosta.

Tiedottamisen perusedellytys on, että henkilökunnalla itsellään on tarpeellinen tieto. Matkaketjun toteutuminen edellyttää usein paikallistuntemusta, joka matkustajalta saatava puuttua. Henkilökunnan tietojen riittävyttä arvioitaessa tulee ottaa huomioon eri matkustajien tiedontarpeet, esimerkiksi kulkuyhteyksien esteettömyydestä.

Paikallisliikenteessä ja kaukobussiliikenteessä matkustajan tulee tehdä päätös liikennevälineestä poistumiseksi, mikä edellyttää tietoa päämäärään saapumisesta. Henkilö-

kunnan tulee omata riittävä paikallistuntemus voidakseen opastaa matkustajaa jäämään pois oikeassa paikassa. Paikallistuntemukseen liittyy myös muiden liikennevälineiden tuntemus, jotta matkaketjun vaihdot tapahtuvat sujuvasti. Juna-, laiva- ja lentoliikenteessä henkilökunnan tulee pystyä avustamaan matkustajaa määräpaikan terminaalin palvelujen ja toimintojen selvittämisessä.

Valtakunnalliseen joukkoliikenteen palveluportaaliin, joka tällä hetkellä on vielä liikenne- ja viestintäministeriön ylläpitämä, on mahdollista liittää myös esteettömyyttä koskevaa tietoa. Yrityksen omaan käyttöön keräämä esteettömyystieto toimii aineistona valtakunnallisessa portaalissa hyödynnettäväksi. Aineisto voidaan julkaista myös lääninhallitusten verkkosivuilla, joissa esteettömyysasiat voidaan ottaa samalla tavoin esille kuin liikenneturvallisuuskysymykset.

Laaditaan kohderyhmälle suunnatut selkeät ja päivitettävät oppaat siitä, mistä informaatiota nyt saa, mitä yhteyksiä on käytettävissä, mitä palveluja on saatavilla ja miten eri tilanteissa voi toimia. Terminaalien esteettömyyskartoituksiin liitetään ympäristön esteettömien kulkuyhteyksien kartoitus ottaen huomioon esimerkiksi yhteydet muihin liikennevälineisiin. Tietojen dokumentoinnissa pyritään tarkkuuteen niin, että tiedot voidaan integroida valtakunnalliseen palveluportaaliin. Aineisto voidaan myös julkaista lääninhallitusten verkkosivuilla, joissa esteettömyysasiat voidaan ottaa samalla tavoin esille kuin liikenneturvallisuuskysymykset. Tietojen päivittämisestä tulee myös sopia. **Aloitevastuu:** liikenteen harjoittajat ja tilaajat, Ratahallintokeskus, Ilmailulaitos. Yhteistyötahoja: LVM, lääninhallitukset, Kuntaliitto, asiakkaiden etujärjestöt, Matkahuolto, matkatoimistot, Selkokieliokeskus.

3.3.4 Erityiset ammattitaidot

Joukkoliikenteen asiakaspalveluhenkilökunnalta edellytetään asenteiden ohella useita taitoja. Valmistellun oppimateriaalin toivotaan herättävän halua syvällisempään opiskeluun. Tätä tukee omalta osaltaan perustettu kouluttajapankki. Eri liikennealoilla korostuvat eri ongelmat. Tässä työssä on noussut esiin muutamia ammattitaidon kehittämiseen liittyviä erityiskysymyksiä, jotka liittyvät ympäristön tai laitteiden toimimattomuuteen asiakkaan kannalta.

Erityistä taitoa vaaditaan esimerkiksi silloin, kun invataksin kuljettaja tai lentoliikenteen palveluhenkilöstö joutuu nostamaan pyörätuolia käyttävää henkilöä. Tällainen avustaminen tapahtuu usein vaikeissa olosuhteissa, ja voi olla vaarallista sekä avustettavalle että avustajalle.

Uudet tekniset ratkaisut ja avustamiseen liittyvä erityistaitojen tarve korostuu todennäköisesti tulevaisuudessa, kun muun muassa liikkumisesteisten lentomatrustajien oikeuksia ja avustusvelvoitteita koskeva EU-asetus tulee voimaan. Vastaavatyypistä lainsäädäntöä suunnitellaan myös kansainväliseen rautatie- ja linja-autoliikenteeseen. Vaikka viimeksi mainituissa ehdotuksissa on kyse vain EU-maiden kansainvälisestä liikenteestä, niillä saattaa toteutuessaan olla ainakin heijastusvaikutuksia myös maan sisäiseen rautatie- ja linja-autoliikenteeseen.

Erityistä taitoa vaaditaan myös liikennevälineiden apulaitteiden oikeassa käytössä ja niiden kunnon seurannassa. Esimerkiksi busseissa on kallistuslaitteet ja esiin käännettävät rampit, osassa junia pyörätuolihissit jne. Selvityksessä on tullut esiin tämäntyyppisen koulutuksen tarve, toisaalta taidot ovat liikenneväline- ja ammattikohtaisia, joten yhtäläisen ohjeistuksen laatiminen ei ole tarkoituksenmukaista. Osaa teknisistä apuvälineistä käytetään jatkuvasti, kuten bussin kallistusmekanismia. Osaa laitteista tarvitaan harvoin, kuten pyörätuoliluiskaa. Näiden laitteiden sujuvaa käyttöä ei ehdi harjoitella ruuhkaliikenteessä, ja pitkään käyttämättä olleet laitteet saattavat mennä epäkuntoon. Laitteiden toimivuuden varmistaminen päivittäisellä kokeilulla ylläpitää myös käyttäjän taitoja. Erityistä huomiota tulee kiinnittää siihen, että apulaitteiden toimivuus on varmistettu poikkeavissa tilanteissa, esimerkiksi vakituisen henkilökunnan lomaillessa tai kaluston vaihtuessa.

Liikenteenharjoittajat liittävät omiin toimintatapoihinsa ja laatujärjestelmiinsä käytännöt, jotka varmistavat esteettömyyttä palvelevien apulaitteiden moitteettoman toiminnan ja henkilökunnan niihin liittyvän osaamisen. **Vastuu:** liikenteenharjoittajat.

4 ASIAKKAIDEN PEREHDYTTÄMINEN JOUKKOLIIKENTEEEN KÄYTTÖÖN

4.1 Asiakkaiden tiedon ja taidon tarpeet

Joukkoliikennematkan onnistuminen edellyttää matkustajalta monenlaisia tietoja ja taitoja. Paikallisbussin pysäyttämiseksi on nostettava kättä, lentotermiinaaliin tulee saapua riittävän ajoissa, ja esimerkiksi matkatavaran kirjaamiseksi paikalla on oltava aikaisemmin kuin pelkän käsimatkatavaran kanssa. Liikkumisesteisille varattuja palveluita saadaksesen on matkustajan usein ilmoitettava palvelun tarpeesta ennakoon. Joukkoliikennepalveluja harvoin tai satunnaisesti käyttävä saattaa epätietoisuuden vuoksi tarpeettomasti vierastaa joukkoliikenteen käyttöä.

Vaikka vammaisia matkustajia – samoin kuin matkustajia yleensäkin – voidaan parhaiten houkutella joukkoliikenteen käyttäjiksi palveluita parantamalla, ei tieto uusista esteettömistä palveluista kuitenkaan aina saavuta kohderyhmää. Tiedon levittämisen lisäksi myös mahdollisuus tutustua ennalta palveluun sekä opastus palvelun käyttöön madaltaa sen käyttökynnystä.

EU:n tukemassa, kaukoliikenteen linja-autopalvelujen esteettömyyttä käsittelevän COST 349-tutkimushankkeen raportissa todetaan, että matkustajien koulutus on erityisen hyödyllistä nopearytmisessä kaupunkien bussiliikenteessä. Liikkumis- ja toimimisesteisiä matkustajia voidaan kouluttaa informaatiotilaisuuksissa, pienryhmien koulutustapahtumissa tai yksilöllisesti. Matkustajille kerrotaan, mihin heidän on syytä varautua, ja matkustamiseen liittyvää toimintaa on mahdollista harjoitella kiireettömässä ilmapiiressä. Näin matkustajilla on mahdollisuus vapautua ennakkoluuloistaan ja peloistaan. Koulutus kohottaa myös matkustajien itseluottamusta julkisen liikenteen asiakkaina. Linja-autoliikenteessä mahdollisia koulutus- ja harjoittelutilanteiden aiheita ovat

- käyttäytyminen pysäkillä
- ovien toiminta
- ajoneuvon nouseminen ja siitä poistuminen, apuvälineiden käyttö
- informaatiopalvelut ajoneuvossa ja pysäkeillä
- liikkumis- ja toimimisesteisille sopivimmat istumapaikat ja apuvälineiden säilyttäminen ajoneuvossa
- apuvälineitä käyttävien liikkuminen ajoneuvon sisällä
- mahdolliset vaaratilanteet ajoneuvossa ja pysäkeillä
- liikenneoperaattorin asiakaspalvelupisteet ja muut informaatiopalvelut

(COST 349 -loppuraportti, 2005)

4.2 Esimerkkejä toteutetusta asiakaskoulutuksesta

Suomessa tutustumistilaisuuksia on toistaiseksi järjestetty vähän. Helsingin Invalidien Yhdistys järjesti 1990-luvun puolivälissä perehdyttämisprojektin, jossa oli mahdollisuus kokeilla eri liikennevälineiden käyttöä avustajien opastuksella. Projektin yhtenä rahoittajana oli Helsingin kaupunki. Avustajien mukanaolo koettiin olennaisena, sillä keskeisin ongelma etenkin talviolosuhteissa oli pysäkillä pääsy. Osallistuminen ei ollut kovin aktiivista.

Invalidiliiton kuntoutuskeskuksissa (Helsinki, Lahti) kuntoutujat ovat tutustuneet yhdessä fysioterapeuttien kanssa julkisen liikenteen käyttöön. Invalidiyhdistysten tilaisuuksissa on esitelty palveluliikenteen kalustoa. ”Kuivaharjoitteluun” on mahdollisuus Invalidiliiton verkkosivuilla, jossa on kuvia liikennevälineistä ja niihin pääsystä.

Näkövammaisten keskusliiton paikallisosastot ovat järjestäneet satunnaisesti perehdytystilaisuuksia joukkoliikenteen käytöstä. Kuntoutuskurssien osana on voinut olla tutustumiskäyntejä bussivarikolle, jolloin on tutustuttu yleisimpiin bussimalleihin. Bussityyppien erilaisuus vaikeuttaa näkövammaisten henkilöiden matkustamista. Järjestettyihin teemailtoihin osallistuminen on ollut vähäistä. Kokemusten perusteella toimivampi ratkaisu voisi olla se, että bussit ajetaan sovittuna aikana yhdistyksen kokoustilojen viereen, jolloin tutustuminen voi tapahtua kiireettömästi. Muun liikenteen seassa tapahtuva opetus on käytännössä mahdotonta ruuhkien, kiireen ja ajoneuvon liikkumisen vuoksi.

Näkövammaiset matkustajat pääsivät tutustumaan uuteen Kampin bussiterminaaliin ennen avajaisia. Tilaisuus koettiin onnistuneeksi, koska samalla selitettiin tulevia käytäntöjä. Matkustajilla oli mahdollisuus kysellä ja saada vastauksia itseään askarruttaviin kysymyksiin. Tilaisuudessa onnistuttiin hälventämään ennakkoluuloja ja luomaan positiivista asennetta. Osallistujia oli 30–40.

Näkövammaiset henkilöt toivovat mahdollisuutta harjoitella myös automaattien käyttöä. Metrolipun ostaminen on hankalaa esimerkiksi maakunnasta saapuvalle näkövammaiselle henkilölle. Automaatin käyttö voi eri syistä olla vaikeaa myös muille kuin sokeille matkustajille, jolloin apua tulisi olla aina saatavilla.

Helsingin Bussiliikenteessä on toiminut ”Setä Sininen”, joka on kiertänyt päiväkodeissa, leikkipuistoissa ja kouluissa kertomassa joukkoliikenteestä ja opastamassa esimerkiksi matkakortin käytössä. Työstä saatu palaute on ollut positiivista. Aikaisempina vuosina Setä Sininen on kiertänyt myös vanhusten palvelutaloissa, mutta nykyisin painopiste on nuorissa ja lapsissa.

Koulutustilaisuuksien ohella voidaan opastusta joukkoliikenteen käyttöön järjestää myös muilla tavoin. Vanhustyön keskusliiton saattaja-avustaja-projektissa yli 65-vuotiaat espoolaiset, joille on myönnetty vammaispalvelulain tai sosiaalihuoltolain perusteella kuljetuspalvelua, ovat voineet tilata avustajan asiointi- ja virkistysmatkoille. Matkoja on tehty myös julkisilla liikennevälineillä.

Kynnys ry on valmistanut videon, jonka tarkoituksena on kannustaa vammaisia henkilöitä käyttämään joukkoliikennettä. Vammaisten yhdyskuntasuunnittelupalvelu VYP tuotti 1990-luvulla lastenkirjan Joukolla liikenteeseen, jossa kuvattiin matalalattiabussin erilaisia käyttäjiä.

4.3 Työryhmän suositukset

Palveluntuottajat nimeävät sopivia henkilöitä kertomaan joukkoliikenteen palveluista ja opastamaan niiden käyttöön. Vammais- ja vanhusjärjestöjen kanssa yhteistyössä järjestettävissä tilaisuuksissa tulee olla mahdollisuus myös kalustoon tutustumiseen ja matkustamiseen liittyvien toimien käytännön harjoitteluun. Soveltuvien osin läänien esteettömyystyöryhmät voivat avustaa palveluntuottajia näiden henkilöiden koulutuksessa.

Vastuutahot: palveluntuottajat, Matkahuolto, Ratahallintokeskus, järjestöt.

5 YHTEISTYÖ LIIKENNEINFRASTRUKTUURISTA JA -PALVELUISTA VASTAAVIEN TAHOJEN JA KÄYTTÄJIEN KESKEN

5.1 Nykyinen yhteistyö hanketasolla

Useissa liikennealan kehittämishankkeissa on ollut mukana vammaisjärjestöjen edustajia. Esimerkiksi liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyyttä koskevissa hankkeissa tämä on ollut yleinen käytäntö. Elsa-ohjelman kaikissa hankkeissa tämä on ollut vaatimuksena. Myös järjestöjen kanta on, että vammaisia henkilöitä koskevia päätöksiä ja ratkaisuja ei tule tehdä ilman vammaisia asiantuntijoita. Ohessa on listattuna esimerkkejä viimeaikaisista hankkeista, joissa on käytetty uudenlaisia yhteistyötapoja.

Tutkimuksessa Toimintamalli esteettömän ja turvallisen kävely-ympäristön kehittämiseksi – Case Espoon keskus (LVM 2004) kehitettiin vuorovaikutteisiin menetelmiin perustuva toimintamalli käytettäväksi aluekeskusten suunnittelussa ja parantamisessa. Hanke toteutettiin osana liikenne- ja viestintäministeriön kävelyä ja pyöräilyä edistänyttä Jaloin-ohjelmaa. Toimintamallilla pyrittiin tavoittamaan kohdealueen eri toimijaryhmät kullekin ryhmälle räätälöidyllä menetelmällä. Menetelmien tavoitteena oli myös sitouttaa toimijat osaksi jatkuvaa kehittämistyötä. Eri malleja vertailemalla päädyttiin soveltamaan kahta menetelmää, kävelykierrosta ja sidosryhmäseminaaria. Näitä kutsuperusteisia menetelmiä täydennettiin vielä kahdella avoimella asukastilaisuudella. Nämä yhdessä muodostavat käynnistysvaiheen, joka jatkuu ohjausvaiheella.

Käynnistysvaiheessa projektiryhmä on tärkeä työkalu. Kuukausittain kokoontuvan projektiryhmän on oltava riittävän monipuolinen, jotta kaikki olennaiset käyttäjätahot tulevat tunnistetuiksi ja tavoitetuiksi. Käynnistuksen yhteydessä tehty esteettömyyskarttoitus ja välitön toimenpiteisiin ryhtyminen motivoi työhön osallistuvia.

Ohjausvaiheessa seuranta on määrä tehdä tarkastelemalla toimenpiteiden toteutumista vuosittain. Lisäksi toimeenpannaan tiedotusta ja koulutusta. Eri menetelmiä kokoamaan ehdotettiin vuosittaista työseminaaria.

Espoon tapauksessa alueellisiksi toimijoiksi tunnistettiin kaupungin eri toimialat, rakennuttajat, kunnossapidosta vastaavat tahot, asukkaat ja heidän etujärjestönsä, vammaisjärjestöt sekä kiinteistönomistajat ja yrittäjät. Eri tahojen lähestymistavat vaihtelivat, kävelykierros järjestettiin kaikille yhteisenä. Mukaan kutsuttiin myös tiedotusvälineet. Kävelykierros koostui ohjatusta ryhmäkävelystä (enintään 10 henkilöä) ja siihen yhdistetystä keskustelusta, jossa puretaan kävelyn kokemukset. Reitti pysähdyspaikkoinen (5–8 kpl) suunniteltiin etukäteen. Reitin pituus oli 2 km.

Työseminaariin kutsuttiin hoito- ja ylläpitotahoja sekä vammaisjärjestöjen edustajia. Espoossa menetelmäksi valittiin messumenetelmä, jossa osallistujat kiertävät teemarasitit ohjaajan kirjatessa kullakin rastilla käydyn keskustelun. Seminaaritilan valinnan rajaavin ehto oli induktiosilmukka, joka oli edellytys kuulovammaisten osallistumiselle.

Tutkimuksessa tehtiin lisäksi avainhenkilöiden haastatteluja. Opiskelijatyönä tehtyjen haastattelujen anti jäi laihaksi, ja olennaiset tahot todettiin tavoitettavan riittävän hyvin vuorovaikutteisten menetelmien kautta. Uutta, muilla menetelmillä tavoittamatta jäävää tietoa saatiin palvelulinjan kuljettajalta.

Testatun mallin nähtiin soveltuvan rajatuille, keskustamaisille alueille. Kaikkien tahojen tavoittaminen koettiin olennaisen tärkeäksi, ja tämä on helpointa rajatussa kohteessa. Vuorovaikutteisen mallin avulla pystyttiin myös luomaan luontevat yhteistyöverkostot eri osapuolien välille. Varsinaista esteettömyyskartoitusta ei hankkeessa laadittu.

Elsa-ohjelman JÄNES-hankkeessa on ollut mukana käyttäjätiimi, jonka kanssa arvioitiin Järvenpään rautatieasema, matkahuolto ja kävelykatu. Käyttäjätiimissä oli mukana ikääntynyt ja näkövammaisen henkilö sekä sähköpyörätuolia, käsikäyttöistä pyörätuolia ja rollaattoria käyttävä henkilö. Kuulolla olivat VR:n, Ratahallintokeskuksen ja kaupungin edustajat. Erityisesti näkövammaisen mukanaolo julkisten alueiden nykytilan esteettömyysarvioinnissa todettiin tärkeäksi. Suunnittelija pystyy melko hyvin arvioimaan pyörätuolilla kulkevan esteettömyysongelmia, mutta näkövammaisen ongelmakenttä on vaikeammin arvioitavissa, jos siitä ei ole omakohtaista kokemusta.

Yleisten alueiden ja rakennusten suunnittelijoiden ja joukkoliikenneoperaattorien jatkuva yhteistyö vammaisjärjestöjen kanssa todettiin tarpeelliseksi. Esteettömyyskartoitussissa nykytilan esteettömyysongelmat tulisi aina analysoida myös autenttisten henkilöiden kanssa. Julkisten alueiden ja rakennusten, kuten joukkoliikenneterminaalien, kävelykatujen ja kauppakeskusten, suunnitelmat tulisi auditoida "käyttäjätiimillä". Tiesuunnitelmille tehdään liikenneturvallisuusauditointi, vastaavasti rakennuksien ja jalankulkutilojen suunnitelmille tulisi tehdä esteettömyysauditointi.

Elsa-hankkeessa Esteettömyys talvihoidossa selvitettiin talvihoidon laatua esteettömyyden näkökulmasta. Perustetuissa tarkkailuryhmissä oli ikääntyneiden sekä liikumis- ja toimimisesteisten edustajia. Tarkkailuryhmä seurasi talvihoitoa 2–4 viikkoa ennen työpajaa, johon osallistuivat talvihoidosta vastaavat tilaajat ja tuottajat sekä edustajat kiinteistöliitosta ja rakennusvalvonnasta.

Ryhmä koottiin vammais- ja vanhusneuvostojen välityksellä. Kiinnostuneita etsittiin myös paikallisten järjestöjen avulla. Osallistuville pidettiin infotilaisuus, minkä jälkeen seurasi itsenäisen tarkkailun vaihe, vastausten ja tarkkailun tulosten palauttaminen ja päätteeksi työpaja.

Elsa-hankkeessa Esteettömyys laatuikäytävässä arvioitiin joukkoliikenteen laatuikäytävien esteettömyyttä. Työssä arvioitiin laatuikäytävistä tehtyjä suunnitelmia ja arvioitiin pysäkkiolosuhteet maastokäynnein. Käyttäjän näkökulmaa syvennettiin paikallisten esteettömyystyöryhmien kanssa työistunnoissa ja käyttäjäkyselyjen avulla.

Elsa-ohjelman TKL25-hankkeessa toteutettiin selvitys Tampereen kaupungin liikennelaitoksen bussilinjan 25 esteettömyydestä (TKL 25 – Esteetön esimerkkilinja). Selvityksessä oli apuna eri matkustajaryhmien edustajista koostuva käyttäjätiimi. Tarkastelu kohteena olivat linjan terminaalit ja pysäkit, kalusto, informaatiojärjestelmät sekä liikennelaitoksen neuvontapiste. Selvityksen koettiin valaisseen sekä liikuntaesteisten matkustajien tarpeita että toisaalta operatiivisen toiminnan rajoitteita. Johtopäätöksenä todetaan, että kaupunkimaista joukkoliikennettä on mahdollista kehittää monin tavoin esteettömämmäksi.

Käyttäjätiimissä olivat edustettuina itsenäisesti joukkoliikennettä käyttävät koululaiset, näkövammaiset, kuulovammaiset, lyhytkasvuiset sekä käsikäyttöistä pyörätuolia, sähköpyörätuolia ja rollaattoria käyttävät matkustajat.

5.2 Asiakaspalaute ja laatu järjestelmät, nykytilanne

5.2.1 Yleistä

Eri liikennemuodoissa kerätään asiakaspalautetta vaihtelevin menetelmin. Palaute ja siihen reagoiminen on osa yritysten laatu järjestelmää. Liikkumis- ja toimimisesteisiin matkustajiin kohdistuvan systemaattisen asiakaspalautteen kartoitukseen voidaan soveltaa yleisesti hyväksi havaittuja toimintatapoja. Myös kattavampia palaute järjestelmiä on mahdollista perustaa. Esimerkiksi Ruotsin paikallisliikenneliitto ja tiehallinto ovat käynnistäneet verkkopalveluina toimivat Joukkoliikennebarometrin ja Kutsuliikennebarometrin, jotka asiakashaastattelujen pohjalta mittaavat kansalaisten asenteita ja mielipiteitä joukkoliikenteen koetusta laadusta.

5.2.2 Asiakaspaneelit

Asiakaspaneeleista voi mainita esimerkkinä Finnair Oyj:n järjestämät, säännöllisin väliajoin pidettävät kanta-asiakaspaneelit. Näiden tarkoituksena on seurata tiiviisti paljon matkustavan arkea ja kehittää palveluja yhdessä asiakkaan kanssa. Kyse on yleisestä asiakaspalvelusta, ei erityisesti esteettömyydestä. Viimeisimpään paneeliin (2003–2004) osallistui 350 asiakasta, jotka tekivät keskimäärin 29 edestakaista lentomatkaa vuodessa. Asiakkaisiin otettiin ensin yhteyttä puhelimitse. Mukaan lupautuneet arvioivat lentomatkoja verkkolomakkeella, jossa oli runsaasti tilaa avoimelle palautteelle. Tuloksia raportoitiin tosiaikaisesti Finnairin intranetissä. Osallistujat saivat kuukausittain sähköpostiviestin, ja aktiivisten panelistien kesken arvottiin pieniä palkintoja. Osallistujilla oli käytössään sensuroimaton keskustelualue, ja sivustolla uutisoitiin erilaisista palvelu-uudistuksista jo ennen niiden virallista julkistamista. Tarjolla oli myös suora sähköpostiyhteys palveluiden suunnittelijoille. Paneeliin osallistuttiin erittäin mielellään.

Viisi kuukautta kestänyt paneeli tuotti 639 arviota omista ja 203 arviota kilpailijoiden lennoista. Palautteissa oli runsaasti konkreettisia esimerkkejä. Yhtiölle paneeli tarjoaa ikkunan kriittisen, paljon matkustavan asiakkaan arkeen. Palautteet ja keskustelualueen anti on hyödynnettävissä tuotekehityksessä ja koulutuksessa.

Säännöllinen yhteydenpito on olennaista, ja loma-aikojen katkoksia pitäisi pyrkiä välttämään. Olennaista on todellinen halu keskustella asiakkaan kanssa, puitteet on helppo rakentaa mutta sisällön luovat asiakkaat ja tiedon tarvitsijat prosessin aikana.

Niin sanottujen heikkojen ryhmien tunnistaminen ja ottaminen kohderyhmäksi voisi tuoda asiakaspaneelien työskentelyyn uuden ulottuvuuden. Tällöin esiin tulevat seikat ja kehittämismahdollisuudet auttaisivat liikenneoperaattoreita laajentamaan asiakaskuntaansa ryhmiin, jotka kokemiensa vaikeuksien vuosi eivät kuulu varsinaisiin kanta-asiakkaiksi. Samalla kaikkein vaikeimmin palveltavien asiakkaiden tarpeiden huomiointi on ottaminen parantaa yleensä parhaiten kokonaislaatua.

5.2.3 Laatu järjestelmät

Laatu järjestelmän kehittämisestä voidaan mainita esimerkkinä Elsa-tutkimusohjelman hankkeen Kätevä (Matkustajainformaation käytettävyyden toimenpideohjelma Helsingin Bussiliikenteelle). Hankkeen tavoitteena on luoda toimenpideohjelma joukkoliikenneinformaation kehittämiseksi käytettävyyden näkökulmasta.

Toimenpideohjelman avulla informaatiojärjestelmien kehittäminen ja päivittäminen pyritään saamaan kiinteäksi osaksi Helsingin Bussiliikenteen laatuja järjestelmää. Työhön sisältyy muun muassa esteettömyyskartoituksen ja muun käyttäjätestauksen tapa, laajuus ja tulosten kirjaaminen siten, että niistä saataisiin pysyvä osa liikennelaitoksen sisäistä prosessia. Keskeistä työssä on määritellä käyttäjätestauksen tulosten hyödyntämisen prosessi siten, että tuloksilla on todellinen vaikutus ja rooli liikennelaitoksen toimintaympäristön kehittämisessä.

5.3 Jatkuva yhteistyö

Nykyinen suunnittelukulttuuri korostaa käyttäjälähtöisyyttä. Rationaalisesti mitattavien ominaisuuksien ohella ympäristön suunnittelun tulee perustua käyttäjän kokemukseen. Tietoa näistä saadaan vuorovaikutteisen suunnittelun avulla. Tähän tarkoitukseen kehitetyt menetelmät ovat usein projektikohtaisia, ja ne kootaan ja ohjelmoidaan aina uudelleen kulloistakin suunnittelu- tai päätöksentekotilannetta varten.

Työryhmän keskuudessa on todettu tarpeelliseksi kehittää pysyviä yhteistyömuotoja, joiden avulla liikennepalveluista ja infrastruktuurista vastaavat tahot saavat jatkuvaa palautetta kaikilta käyttäjäryhmiltä, ja toisaalta kansalaiset voivat kokea, että heidän toiveistaan välitetään ja palvelua parannetaan heidän toiveidensa mukaisesti.

Liikennejärjestelmän käyttäjien osallistamiseen on eriasteisia mahdollisuuksia. Suoraan käyttäjiin tai välillisesti heitä edustaviin organisaatioihin (mm. vanhus- ja vammaisjärjestöt) kohdistuvilla kyselyillä ja haastatteluilla on mahdollista selvittää käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia suunnittelun lähtötiedoiksi. Näin selviävät olemassa olevat ongelmat ja toisaalta käyttäjien tarpeet, sen sijaan toteutuksen suunnittelu tapahtuu asiantuntijatyönä ja sen onnistuminen riippuu paljon suunnittelijan ammattitaidosta. Monissa tapauksissa onkin tarpeen, että käyttäjäryhmillä on tilaisuus antaa palautetta suunnitelmista ennen niiden toteuttamista.

Liikennehankkeiden toteuttaminen kestää usein vuosia, ja yhteistyön jatkuvuuden varmistaminen saattaa olla ongelmallista. Työhön osallistuvat intressiryhmien edustajat kerryttävät samalla omaa asiantuntemustaan, mikä menetetään ellei työssä ole hankkeesta toiseen yltävää jatkuvuutta.

Iso-Britanniassa perustettiin vuonna 1985 lakisääteinen neuvoa-antava asiantuntijaelin DPTAC (Disabled Persons Transport Advisory Committee). Komiteassa on 10–20 ministerin nimittämää henkilöä, jotka edustavat vammaisjärjestöjä ja julkista liikennettä. Vähintään puolet jäsenistä on oltava vammaisia. Komitea käsittelee ministerin osoittamia kysymyksiä, mutta voi nostaa itsenäisesti toimialaansa liittyviä asioita käsiteltäväkseen.

Komitean tehtävänä on myös rohkaista vammaisia henkilöitä käyttämään joukkoliikennettä ja varmistaa, että he ovat tietoisia joukkoliikenteessä ja rakentamisen alalla tapahtuvasta esteettömyyden kehityksestä. Valtionhallinnon ja elinkeinoelämän suhteen komitea lähtee siitä, että esteettömyyden tulee olla kaikkien investointipäätösten perusedellytys ja se tulee huomioida kaikessa toiminnassa. Esteettömyyden määrittelyn tulee perustua käyttäjien kokemuksiin. Esteettömyyden toteutumisesta kantaa vastuun palvelun tarjoaja.

Komitea kokoontuu puheenjohtajan kutsusta, kuitenkin vähintään neljä kertaa vuodessa. Laissa on säädetty tietyistä tilanteista, joissa julkisen liikenteenharjoittajan on pyydyttävä komitealta lausunto.

Komitean työstä merkittävä osa liittyy joukkoliikennekaluston ominaisuuksiin ja rakennetun ympäristön suunnitteluohjeisiin. Lisäksi komitea muun muassa työskentelee alakoulujen opetusohjelmien kehittämiseksi sekä pyrkii lisäämään kuntien valtuutettujen tietoa esteettömyyden merkityksestä. Komitea tutkii myös avustajapalvelujen saatavuuden parantamismahdollisuuksia. Komitea on perustanut ”Future Inclusive” -palkinnon opiskelijoille ja opettajille osallisuutta edistävästä toiminnasta. Arviointiperusteena ovat esteettömän ja osallistavan suunnittelun ymmärtäminen, innovaatioiden laatu sekä ideoiden sovellettavuus. Palkinnon kautta pyritään edistämään sellaista toimintaa, jossa liikkumis- ja toimimisesteiset kytketään eri tavoin mukaan suunnitteluun, toisinaan neuvonantajina ja tietolähteinä, toisinaan itse työhön osallistuen.

Vastaavia pysyviä yhteistyöelimiä toimii myös muun muassa Irlannissa sekä Norjassa, jossa yhteistyöelimiä on tiehallinnossa ja muussa liikenneministeriön alaisessa hallinnossa.

Ruotsin valtiopäivät hyväksyi vuonna 2000 vammaispoliittisen ohjelman *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken*. Ehdotuksessa tavoitteeksi asetettiin joukkoliikenteen esteettömyys vuoteen 2010 mennessä.

Vuonna 1999 perustettiin valtion viranomaiselin, Rikstrafiken, jonka yhtenä tehtävänä on koordinoita joukkoliikenteen esteettömyysasioita. Rikstrafikenin alaisuudessa on luotu yhteinen keskustelufoorumi viranomaisille, joukkoliikenneoperaattoreille ja vammaisjärjestöille. Rikstrafiken kutsuu koolle kahdesti vuodessa vammaisasioita käsittelevän neuvoo-antavan delegaation. Kokouksessa ovat edustettuina liikennelaitokset, kuntaliitto, Boverket, paikallisliikenneyhdistys, apuvälineinstituutti sekä eri vammaisjärjestöt.

Rikstrafiken on koollekutsujana myös epämuodollisessa Handsam-työryhmässä, jossa viranomaiset ja liikennelaitokset tapaavat vähintään kahdesti vuodessa. Työryhmä kartoittaa vuosittain joukkoliikennejärjestelmän esteettömyyden. Vuonna 2002 aloitettua tutkimusta toistetaan vuosittain tavoitevuoteen 2010 saakka.

Rikstrafiken on laatinut esteettömyyttä tukevaa oppimateriaalia ja huolehtii sen jakelusta. Rikstrafiken on valmistellut opetusalan viranomaisten kanssa kouluttajien perehdyttämisaineistoa ja määritellyt kouluttajien pätevyysvaatimuksia.

Kaukoliikenteellä ja kunnallisilla liikennelaitoksilla on valtakunnallisen tason yhteistyöryhmät, joissa ovat edustettuina kunnat, toimialat sekä liikkumis- ja toimimisesteisiä matkustajia edustavat järjestöt. Tiehallinnolla on lisäksi alueellisia vammaisneuvostoja, joissa myös rautatiehallinto on mukana. Liikenneala osallistuu myös aktiivisesti omien alojensa kansainväliseen yhteistyöhön.

Tiehallinnossa Suomen yhdeksästä tiepiiristä yhdellä, Lapin tiepiirillä on esteettömyysryhmä, jossa on edustajia vanhus- ja vammaisjärjestöistä. Valtakunnan tasolla vastaavaa esteettömyysryhmää ei ole.

Muutamassa tiepiirissä on yleinen tienkäyttäjistä koostuva ryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti ja kommentoi siellä käsiteltäviä tienpidon asioita. Osassa näitä ryhmiä myös ikääntyneet tai muutoin liikkumis- ja toimimisesteiset henkilöt ovat edustettuina. Valtakunnan tasolla yleistä tienkäyttäjistä koostuvaa ryhmää ei ole, eikä päätöksiä sellaisen perustamisesta. Tiehallinnossa on asiakkaiden ryhmittely ja segmentointi käynnissä, ja kun asiakasryhmät on nimettyä, voidaan suunnitella tarkemmin näiden kanssa tehtävää yhteistyötä. Mikäli ikääntyneet ja/tai liikunta- ja toimintaesteiset määritellään omaksi asiakasryhmäkseen, erillisen yhteistyöryhmän perustaminen voi tulla kyseeseen.

Tiehallinnossa on vuonna 2004 nimetty esteettömyydestä vastaavat yhteyshenkilöt ja näiden muodostama valtakunnallinen verkosto.

Eräässä tiehallinnon teettämässä selvityksessä on esitetty, että Tiehallinto valtakunnallisena toimijana voisi yleisesti ottaa aloitevastuun käyttäjäkeskeisen suunnittelun edistämiseksi: huomio tulee kiinnittää toimiviin reitteihin ja alueisiin yksittäisten toimenpiteiden ja kohteiden sijaan. Yhtenä voimavarana tässä voi olla Tiehallinnon oma eläkkeelle siirtynyt henkilöstö, jolla on sekä alan tietämystä että omasta elämänvaiheesta kumpuavaa kiinnostusta esteettömyyskysymyksiin. Kuntien vanhusneuvostot on myös mahdollista kytkeä työhön. (*Ikääntyneiden liikkuminen ja tienpito*. Tiehallinnon selvityksiä 14/2002)

Lääninhallituksissa toimii erilaisia esteettömyyttä edistäviä elimiä. Länsi-Suomen läänissä toimii lääneistä ainoana yksinomaan esteettömyysasioita käsittelemään perustettu esteettömyystyöryhmä. Etelä-Suomen läänissä esteettömyysasioita käsitellään joukko-liikenteen neuvottelukunnassa ja läänin vammaispoliittisessa työryhmässä. Lapin ja Oulun lääneissä esteettömyysasioita edistävät vammaispoliittiset ryhmät, jotka edustavat hyvin monipuolisesti liikkumis- ja toimimisesteisiä henkilöitä.

Länsi-Suomen lääninhallituksen työryhmässä ovat edustettuina lääninhallitus, järjestäytyneet taksi- ja linja-autoilijat, kunnat, vanhusjärjestöjen edustajat ja liikkumisesteisten edustajat. Työryhmä on yhteydenpito- ja yhteistyökanava. Kokouksissa tuodaan esille yhteisiä asioita (mm. matkapalvelukeskukset, tiettyjen kuntien asema- tms. järjestelyt) ja välitetään tietoa valtakunnallisista esteettömyysasioista (Elsa, erilaiset työryhmät). Valtakunnallisten asioiden yhteydessä pohditaan, miten ne soveltuvat paikallistasolle. Työryhmä järjestää myös omia koulutustilaisuuksia esteettömyydestä ja palkitsee vuosittain esteettömyyden edistämiseksi ansioituneen tahon.

Itä-Suomen läänissä esteettömyystyöryhmä aiotaan perustaa vuoden 2005 loppuun mennessä. Ryhmään kutsutaan edustajat vammais- ja vanhusjärjestöistä. Työryhmän on tarkoitus osallistua muun muassa matkapalvelukeskusten ja matkakeskusten suunnitteluun ja antaa niistä lausuntoja esteettömyyden näkökulmasta. Itä-Suomen lääninhallitus kartoittaa myös syksyn 2005 kuluessa alueensa kuntien esteettömyydenhoidon tilaa.

5.4 Liikenneturvallisuustyö ja esteettömyys

Valtakunnallinen liikennepolitiikka painottaa kaikkien kansalaisten oikeutta ja mahdollisuutta liikkua. Liikenneturvallisuus ja esteettömyys palvelevat molemmat tätä päämäärää. Siksi onkin luontevaa ajatella, että näiden kehittämiseen soveltuisivat samanlaiset menetelmät. Mikäli liikenneturvallisuustyön tavoitteena korostettaisiin sujuvan, oma-toimisen ja turvallisen liikkumisen mahdollistamista, edesauttaisi se esteettömyyden huomioonottamista myös liikenneturvallisuustyössä.

Konkreettisesti liikenneturvallisuus ja esteettömyys kohtaavat kuntien toiminnassa. Elsa-ohjelmaan kuuluvassa selvityksessä (Esteettömyys kuntien liikenneturvallisuustyössä. Tiehallinto 2005) todetaan, että esteettömyyden mukaanotto liikenneturvallisuussuunnitteluun on sekä mahdollista että kannatettavaa. Liikenneturvallisuustyö on usein tarveselvitys- ja yleissuunnittelutaseista, kun taas esteettömyyden edistämiseksi ollaan tekemisissä hyvinkin pienten yksityiskohtien kanssa. Liikenneturvallisuustyön toimintamallit ovat kunnissa melko vakiintuneet, erityisesti liikenneturvallisuussuunnitelmien laadinnassa, kun taas esteettömyyden parantamisen toimintamuodot ovat moninaisempia.

Esteettömyyttä ei ole myöskään sidottu tavoitteisiin ja mittareihin samalla tavoin kuin liikenneturvallisuutta. Liikenneturvallisuustoimenpiteille lasketaan henkilövahinkojen vähenemä, jota ei esteettömyystoimenpiteille voida samalla tavoin osoittaa. Näin sinänsä perustellut esteettömyystoimenpiteet jäävät toteuttamatta, mikäli toimenpiteiden priorisointi perustuu samoihin mittareihin. Kaatumiset ja liukastumiset liittyvät esteettömyyteen ja aiheuttavat merkittäviä kansantaloudellisia kustannuksia, mutta liikenneturvallisuusongelmana ne henkilövahinkoja aiheuttamattomina jäävät vähälle huomiolle.

Liikenneturvallisuudesta ja esteettömyydestä huolehtivat kunnissa usein samat henkilöt. Sekä liikenneturvallisuus- että esteettömyystyössä kartoitetaan ongelmakohteet maastokäyntien ja kyselyiden avulla. Jo nyt liikenneturvallisuuskyselyissä tulee esiin lukuisia esteettömyyteen liittyviä asioita. Tehtävissä toimissa voi myös olla jonkin verran päällekkäisyyttä. Molempia selvityksiä teetetään usein konsulteilla, ja toimeksiantojen yhdistäminen voi olla järkevää.

Alueellisessa liikenneturvallisuustyössä on toteutettu ns. toimija-malli. Nimetty toimija huolehtii useamman kunnan liikenneturvallisuustyön tukemisesta sekä paikallistason organisaatioiden tiedonkulusta. Kokeilu on käynnistynyt vuoden 2005 alussa Itä-Suomen läänin alueella. Länsi-Suomen ja Etelä-Suomen lääninhallituksiin on vuonna 2004 palkattu liikennesuunnittelijat, joiden toimenkuva vastaa pitkälti toimijan tehtäviä.

Seudullisten liikenneturvallisuussuunnitelmien yleistyminen on parantanut kuntien yhteistyötä, lisännyt tiedonkulkua ja vähentänyt kustannuksia. Myös seudulliset liikennejärjestelmäsuunnitelmat ovat yleistymässä. Esteettömyyttä ajatellen suunnittelun tarkkuuden väheneminen on negatiivinen piirre.

Nykyään laadittavat liikenneturvallisuussuunnitelmat ovat harvoin kuntien ensimmäisiä. Niiden sisällön uudistamiseen esteettömyyden integroiminen tarjoaa kiinnostavan vaihtoehdon. Koetun turvallisuuden ja esteettömyyden välillä on yhteyksiä, jotka tulevat esiin vain kyselyjen ja haastattelujen kautta. Jollakin tieosuudella onnettomuuksilta välttyminen saattaa olla seurausta koetun turvallisuuden puutteesta, jolloin väylää ei käytetä ja se muodostaa itsessään liikkumisesteen. Ongelma koskee erityisesti lapsia, kehitysvammaisia ja ikääntyneitä, jotka ovat sekä esteettömyyden että näin käsitellyn liikenneturvallisuuden tärkeä kohderyhmä. Heidät, kuten muutkin liikkumis- ja toimimiseset, tulisi ottaa mukaan liikenneturvallisuussuunnitelmien kyselyihin.

Yksittäistapauksissa liikenneturvallisuus ja esteettömyys saattavat olla ristiriidassa keskenään. Turvallisuutta parantava kiertoliittymä pidentää jalankulkijan matkaa. Toisaalta toimenpiteen vaikutus sekä liikenneturvallisuuteen että esteettömyyteen perustelee niiden käsittelemistä yhdessä.

Liikenneturvallisuuden KVT-osioon (koulutus-, valistus- ja tiedotus) voidaan liittää esteettömyys kytkemällä kuntien sosiaali- ja terveystoimi yhteistyöhön liikenneympäristön toimivuudesta vastaavien tahojen kanssa. Hallintokuntien yhteistyöllä voidaan vaikuttaa positiivisesti etenkin talvikunnossapidon alalla.

Selvityksessä esitetään seuraavia toimenpiteitä esteettömyyden liittämiseksi liikenneturvallisuussuunnitteluun:

- Suunnitelman organisointiin ja ohjaukseen kytketään esteettömyydestä vastaavia henkilöitä.
- Nykytilaselvityksiin liitetään esteettömyyskartoitus.

- Tavoitteenasettelussa korostetaan liikenneturvallisuuden ja esteettömyyden yhteistä intressiä.
- Suunnittelussa korostetaan toimivia ja yhtenäisiä reittejä ja matkaketjuja pistemäisen tarkastelun sijaan. Turvallisuustavoitteet täyttävistä vaihtoehtoisista ratkaisuista valitaan esteettömin.

5.5 Työryhmän suositukset

Valtakunnan tasolla liikenne- ja viestintäministeriön yhteyteen perustetaan useampi-vuotinen yhteistyöelin edistämään vammaisten henkilöiden, iäkkäiden ja lasten näkökulman ja osallisuuden huomioon ottamista liikennettä koskevassa päätöksenteossa, suunnittelussa ja toteutuksessa. Tarvittaessa näkökulmaa voidaan laajentaa koskemaan myös muita liikennettä koskevassa päätöksenteossa vähemmälle huomiolle jääneitä väestöryhmiä kuten maahanmuuttajia. Toimielimen tehtävänä on muun muassa seurata nyt tehtyjen ehdotusten sekä liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysstrategian toimenpideohjelman toteutumista ja esittää uudenlaisia vaikuttamista ja seurantaan liittyviä toimintamalleja. Toimielin voi myös antaa suosituksia yksittäisistä liikennealan hankkeista. Liikenne- ja viestintäministeriön ohella elimessä on edustus sosiaali- ja terveysministeriöstä, Stakesista, väylälaitoksista, liikenteenharjoittajista, lääninhallituksista, sekä kansalaisjärjestöistä mukaan lukien tärkeimmät valtakunnalliset vanhus- ja vammaisjärjestöt.

Läänitasolla jo toimivien ja tulevaisuudessa perustettavien esteettömyystyöryhmien tulee aktiivisesti seurata valtakunnallisten suositusten toimeenpanoa läänitasolla, arvioida koulutus- ja viestintämateriaalin tarvetta ja tarvittaessa käynnistää hankkeita näiden valmistamiseksi sekä muilla tavoin tukea liikennejärjestelmän esteettömyyttä. Esteettömyystyöryhmässä tulee olla edustajat Tiehallinnosta, liikenteenharjoittajista sekä järjestöistä. Esteettömyystyöryhmät tukevat kunnissa tehtävää esteettömyystyötä. **Vastuu:** lääninhallitukset, yhteistyötahoja: Tiehallinto, järjestöt, liikenteenharjoittajat, kunnat.

Kuntatasolla fyysiseen esteettömyyteen liittyvien kysymysten käsittely voidaan liittää kunnan liikenneturvallisuuden, joukkoliikenteen ja liikenneympäristön suunnitteluun uusien suunnitelmien laatimiseen ryhdyttäessä tai olemassa olevia suunnitelmia päivitetäessä. Näin samalla varmistetaan, että myös liikenneturvallisuustyössä liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden näkökulma tulee huomioiduksi. Liikenneturvallisuustoimikuntaan kutsutaan esteettömyyskysymyksiin perehtyneitä tahoja, esimerkiksi järjestöjen sekä kuntien sivistys- ja sosiaalitoimen edustajia. Liikenneturvallisuustavoitteiden ohella määritellään esteettömyydelle asetettavat tavoitteet, ja ympäristön esteettömyyskartoitus voidaan laatia yhdessä turvallisuustarkastelun kanssa. **Aloitevastuu:** kuntien liikenneturvallisuustoimikunnat, yhteistyötahoja: vanhus- ja vammaisjärjestöt, koulut ja oppilaitokset, sosiaalitoimi, läänin esteettömyystyöryhmä.

Palveluyrityksissä ja väylälaitoksissa (Tiehallinto, Merenkulkulaitos, Ratahallintokeskus, Ilmailulaitos) ikääntyneiden, lasten ja vammaisten henkilöiden näkökulman huomioon ottaminen ja siten esteettömän liikkumisen varmistaminen liitetään osaksi toimintatapoja ja laatujärjestelmiä. Asiakaspalautteen keräämisessä ja asiakaspalautteen mittaamisessa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että kaikki liikkumis- ja matkustajaryhmät tulevat huomioon otetuiksi ja kuulluiksi, ja että tarvittaviin toimiin ryhdytään. **Vastuu:** liikenteenharjoittajat, väylälaitokset, tulostavoitteiden osalta LVM.

LÄHDELUETTELO

Attitudes of Disabled People to Public Transport. Research Study Conducted for Disabled Persons Transport Advisory Committee. DPTAC 2002. <http://www.dptac.gov.uk>
COST 349 -loppuraportti, 2005.

Esteettömyys kuntien liikenneturvallisuuksuystyössä. Tiehallinto 2/2005.

Esteettömyys talvihoidossa. Suomen kuntaliitto 2005.

Disabled Persons Transport Advisory Committee (DPTAC). <http://www.dptac.gov.uk/>

Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken. Regeringens proposition 1999/2000:79. <http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/1478>

van Herk, Ad & Braddock, Andrew: Training Manual CEMT-UITP Task Force on Improving Accessibility of Public Transport, 2004

Ikääntyneiden liikkuminen ja tienpito. Tiehallinto 14/2002

Joukkoliikennehenkilökunnan ammattitaidon kehittäminen erityisesti iäkkäiden ja liikumis- ja toimintaesteisten henkilöiden kannalta. LVM 11/2001.

Kenning, B; Ryhl, C: Teaching Universal Design. Global Examples of Projects and Models in Universal Design at Schools of Design and Architecture. AAOutils 2002. <http://anlh.be/aaoutils/>

Kohti esteetöntä liikkumista. Liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysstrategia. LVM Ohjelmia ja strategioita 2/2003.

Taksinkuljettajan ammattitaito. Työryhmän mietintö. LVM 73/2005.

Tillgänglig kollektivtrafik 2010 – Är det möjligt? Rikstrafiken 2005.

TKL25 – Esteetön esimerkkilinja. Elsa-ohjelman julkaisu.

Toimintamalli esteettömän ja turvallisen kävely-ympäristön kehittämiseksi – Case Espoon keskus. LVM 77/2004.